



ÉVALUATION DES BESOINS DES **IMMIGRANTS ET RÉFUGIÉS** **FRANCOPHONES LGBTQIA** EN ONTARIO

Rapport d'évaluation

Préparé par Erika Gates-Gasse et Julie Lassonde Pour FrancoQueer et OCASI
Financé par le Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario

Janvier 2015

TABLE DES MATIÈRES

I.	SOMMAIRE	6
II.	INTRODUCTION	10
III.	MISE EN CONTEXTE SUR L'IMMIGRATION FRANCOPHONE, LES MINORITÉS SEXUELLES FRANCOPHONES ET L'HOMO-BI-TRANSPHOBIE	12
	Immigration francophone	12
	Minorités sexuelles francophones immigrantes et réfugiées et homo-bi-transphobie	13
IV.	MÉTHODOLOGIE	17
	Sondages	18
	Sondage auprès des immigrants et réfugiés	19
	Sondage auprès des intervenants	21
	Entrevues et groupes de discussion	22
	<i>Immigrants et réfugiés</i>	23
	<i>Intervenants</i>	23
	En résumé	24

V. RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION	26
Besoins	27
Établissement et intégration	28
<i>Espaces positifs pour les personnes LGBTQIA</i>	28
<i>Logement</i>	31
<i>Emploi</i>	31
<i>Immigration</i>	33
<i>Santé physique et mentale</i>	33
<i>Vie sociale, spirituelle et religieuse</i>	35
<i>Langue et services en français</i>	35
<i>Connaître ses droits</i>	36
Rencontrer des personnes LGTBQIA	36
<i>Être bien dans son identité</i>	37
<i>Se faire des amis LGBTQIA</i>	38
Inclusion dans les communautés	39
<i>Voisinage</i>	39
<i>Milieu de travail</i>	40
<i>Communauté francophone</i>	40
<i>Communauté LGBTQIA</i>	41
<i>Communautés ethnoculturelles et secteur de l'établissement</i>	42
Différences entre les besoins des réfugiés et non-réfugiés	44
Défis relatifs aux services existants et au manque de services	46
Promotion des services	47
Homo-bi-transphobie dans le secteur de l'établissement et dans les activités des communautés francophones et/ou ethnoculturelles	47
<i>Peur de dévoiler son identité</i>	48

Manque de formation	48
<i>Questions LGBTQIA</i>	48
<i>Compétence culturelle</i>	49
Manque de services en français pour les personnes LGBTQIA	49
Problèmes d’admissibilité aux services selon le statut d’immigration	50
Services souhaités	51
Espaces positifs pour les personnes LGBTQIA	51
Compétence culturelle	55
Services en français	56
Information	57
Accompagnement et aiguillage	57
Services professionnels	58
<i>Droit</i>	58
<i>Santé mentale</i>	59
Activités sociales	59
Choix dans l’offre de service	59
Services dans toutes les régions de l’Ontario	60
Recrutement et formation des bénévoles	60
Collaboration et soutien entre les fournisseurs de services	61

VI. RECOMMANDATIONS	62
Formation	62
Services d'établissement et d'intégration	64
Développement d'un réseau provincial de soutien pour les intervenants	65
Promotion des services	65
Structure et gouvernance nécessaires à l'offre de services	66
Recherche	67
VII. CONCLUSION	68
VIII. ANNEXES	70
A. Sondage - Immigrants et réfugiés	70
B. Sondage - Intervenants	91
D. Questionnaire d'entrevue et de groupe de discussion - Immigrants et réfugiés	100
E. Questionnaire d'entrevue et de groupe de discussion - Intervenants	102
G. Formulaire de consentement / confidentialité	103



SOMMAIRE

FrancoQueer et OCASI, l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, ont collaboré pour effectuer une évaluation des besoins en matière d'établissement et d'intégration des immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA en Ontario de mars à décembre 2014.

L'évaluation a démontré le besoin criant d'information et de services accueillants en français en matière d'établissement et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiés francophones LGBTQIA en Ontario.

Vocabulaire

Dans le cadre de l'évaluation, l'expression « personnes immigrantes et réfugiées » comprenait aussi les personnes demandeuses d'asile, les personnes sans statut, les visiteuses et visiteurs, les travailleuses et les travailleurs migrants temporaires et les étudiantes et les étudiants étrangers qui souhaitent s'établir au Canada.

L'acronyme LGBTQIA comprenait les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, bispirituelles, berdaches, transgenres, transsexuelles, queer, se questionnant, intersexuées et asexuelles.

Méthodologie

L'évaluation visait à répondre à deux questions principales :

- Quels sont les besoins des personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQIA, en matière d'établissement et d'intégration?
- Quels services pourraient répondre à leurs besoins?

L'évaluation était fondée uniquement sur des sondages, entrevues et groupes de discussion confidentiels auprès d'immigrants, de réfugiés et d'intervenants travaillant auprès d'eux. Une revue de littérature sommaire a révélé l'absence de travaux portant spécifiquement sur la problématique étudiée. L'analyse de sources documentaires n'a donc pas été retenue pour cette étude. Bien que nous ayons noté certaines pratiques exemplaires au cours de l'évaluation, nous n'avons pas effectué de recherche particulière sur les pratiques exemplaires existantes qui permettraient de répondre aux besoins de la population visée. Cela ne faisait pas partie du cadre de recherche.

En tout, 30 personnes ont répondu au sondage auprès des immigrants et réfugiés et 33 ont répondu au sondage auprès des intervenants. Pour ce qui est des entrevues et groupes de discussion, 19 immigrants et réfugiés et 27 intervenants y ont participé. Ces personnes venaient principalement du Centre de l'Ontario mais aussi du reste de la province, en moins grands nombres.

Résultats de l'évaluation

Les trois plus grands besoins des personnes immigrantes et réfugiés LGBTQIA francophones cernés par la présente évaluation sont (1) d'obtenir, en français, des services généraux d'établissement et d'intégration qui sont ouverts à leur identité LGBTQIA et qui en tiennent compte, c'est-à-dire des services offerts dans des « espaces positifs », (2) de rencontrer des personnes LGBTQIA et (3) d'être incluses dans leurs différentes communautés, y compris les communautés francophones, LGBTQIA et ethnoculturelles ou du pays d'origine.

Plus précisément, pour ce qui est du contenu des services d'établissement et d'intégration, l'évaluation a démontré que les deux plus grands besoins sont le logement et l'emploi. Ensuite,

l'immigration, la santé physique et mentale, la vie sociale, spirituelle et religieuse, la langue et les services en français et la connaissance de ses droits constituent les autres principaux besoins cernés par l'évaluation. Ces besoins sont similaires à ceux des personnes immigrantes et réfugiés francophones en général. Cependant, les personnes LGBTQIA se heurtent à de plus grands obstacles dans l'obtention de services pour y répondre.

En effet, nous avons constaté que plusieurs défis existent pour cette clientèle, dans l'offre actuelle de services d'établissement et d'intégration en français en Ontario. Ces défis comprennent le peu de services existants en français, étant réellement accueillants pour cette clientèle et ayant la capacité de répondre à ses besoins particuliers, c'est-à-dire des services en français offerts dans des « espaces positifs » ayant trois éléments clés :

- le langage et l'affichage inclusifs;
- la lutte contre l'homo-bi-transphobie et l'élimination de l'hétérosexisme;
- la compréhension des besoins et réalités des personnes LGBTQIA et une démarche proactive pour y répondre.

Notons également le manque de promotion de ces services existants qui bien que peu nombreux sont cruciaux. Il y a également un grave problème d'homo-bi-transphobie dans le secteur de l'établissement et dans les activités francophones et/ou ethnoculturelles en Ontario qui fait que les immigrants et réfugiés LGBTQIA ont peur de révéler leur identité et demeurent donc invisibles. Finalement, le manque de formation disponible et offerte en français sur les questions LGBTQIA et sur d'autres formes de compétence culturelle fait en sorte que l'ensemble de ces défis se perpétue.

Pour répondre à ces besoins, l'évaluation révèle que les deux formes de services les plus utiles à développer seraient (1) des services généraux d'établissement et d'intégration ouverts à leur identité LGBTQIA et qui en tiennent compte et (2) des services spécialisés offerts par des organismes et/ou des intervenants ayant des connaissances particulières en matière de question LGBTQIA. Ces services doivent être offerts en français, par des personnes ayant des compétences culturelles et comprendre de l'information, de l'accompagnement et de l'aiguillage.

Recommandations

En tenant compte des résultats de l'évaluation, FrancoQueer et OCASI ont élaboré cinq recommandations principales :

- Offrir de la formation en matière LGBTQIA dans le domaine de l'établissement;
- Développer des services d'établissement et d'intégration en français et adaptés aux personnes LGBTQIA;
- Développer un réseau provincial de soutien pour les intervenants œuvrant auprès de cette clientèle spécialisée;
- Mieux promouvoir les services existants et promouvoir les services à venir;
- Financer le développement de la structure et de la gouvernance nécessaires à l'offre de service aux personnes LGBTQIA.

Nous espérons que le présent rapport d'évaluation suscitera un engagement collectif à mobiliser les ressources nécessaires pour mettre ces recommandations en pratique.



INTRODUCTION

En Ontario, il y a eu peu de projets relatifs aux minorités sexuelles francophones. Il n'y a jamais eu d'étude relative aux immigrants et réfugiés francophones faisant partie de ces minorités sexuelles.

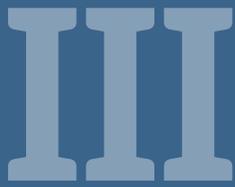
La présente évaluation est le premier effort en ce sens dans la province. Notons également que FrancoQueer est la première et seule association provinciale à but non lucratif qui rassemble, représente et dessert les minorités sexuelles francophones, y compris les personnes immigrantes et réfugiées de cette communauté. Cet organisme a été fondé en 2006, il y a près de 10 ans. Étant donné cette histoire récente, le domaine du soutien aux minorités sexuelles francophones, et plus particulièrement aux immigrants et réfugiés qui en font partie, représente un grand potentiel de développement. Ce type de développement requiert toutefois un engagement collectif et des ressources.

Afin de susciter cet engagement et de voir quelle serait la meilleure utilisation de ressources publiques pour soutenir les minorités sexuelles francophones, FrancoQueer et OCASI, l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, ont identifié une clientèle cible prioritaire : les personnes immigrantes et réfugiés francophones appartenant aux minorités sexuelles en Ontario.

Depuis 2006, FrancoQueer a rencontré une centaine (100) de personnes appartenant à ce groupe qui cherchaient une communauté d'accueil LGBTQIA francophone, des services et de l'aiguillage. Elles proviennent surtout du Congo, du Cameroun, de France, du Sénégal et d'autres pays francophones d'Europe, de l'Afrique et des Caraïbes, de l'Asie et de l'Amérique du sud.

Autant de femmes que d'homme ont pris contact avec l'organisme et ont obtenu de l'aide, une seule femme avait un enfant à charge avec elle. L'organisme a observé un grand nombre d'obstacles uniques auxquels ces personnes font face sur le plan de leur établissement, à l'arrivée en Ontario, et de leur intégration à plus long terme dans la province. Notre évaluation vise donc à mieux cerner leurs besoins et les services qui peuvent y répondre. Le présent rapport présente une mise en contexte sur l'immigration francophone, les minorités sexuelles francophones et l'homo-bi-transphobie, la méthodologie et les résultats de l'évaluation, ainsi que des recommandations.

Nous espérons que ce rapport permettra de sensibiliser le public et le personnel d'organismes aux questions relatives aux minorités sexuelles francophones en Ontario et qu'il donnera lieu à d'autres projets de recherche relativement à celles-ci.



MISE EN CONTEXTE SUR L'IMMIGRATION FRANCO-PHONE, LES MINORITÉS SEXUELLES FRANCOPHONES ET L'HOMO-BI-TRANSPHOBIE

Immigration francophone

Entre 2003 et 2013, environ 2,753,503 personnes sont devenues résidentes permanentes au Canada, y compris des immigrants économiques, des membres de la famille parrainés et des réfugiés.

De ces immigrants, 3,2 %, ou 88,112 personnes, ont déclaré le français comme langue maternelle, alors que 5,4 %, ou 148,689 personnes, ont déclaré que le français était la seule langue officielle du Canada qu'elles parlaient.¹

Au cours de la même période, la grande majorité des nouveaux résidents permanents (45,7 % ou 1,258,350 personnes) se sont installés en Ontario, bien que la proportion ait diminué au fil du temps, de 54,1 % en 2003 à 40,0 % en 2013. Et la grande majorité de ceux-ci s'est installée à Toronto (78,9 %). Entre 2003 et 2013, 1,2 % (15,034 personnes) des nouveaux résidents permanents en Ontario ont déclaré le français comme étant la seule langue officielle du Canada qu'ils parlaient et 3,8 % (62,602 personnes) ont déclaré parler le français et l'anglais.²

La nouvelle stratégie ontarienne en matière d'immigration, lancée en novembre 2013, a établi un objectif de 5 % d'immigration francophone. Cet objectif s'harmonise avec celui du gouvernement fédéral qui était déjà de 5 % d'immigration francophone hors Québec. À l'heure actuelle, le gouvernement provincial a proposé le Projet de loi 49 : Loi portant sur l'immigration en Ontario³ qui vise à faciliter et à renforcer la sélection et l'établissement des immigrants. Son adoption appuiera l'engagement du gouvernement relativement au fait que la communauté franco-ontarienne puisse profiter pleinement de la stratégie provinciale pour attirer, accueillir et intégrer les nouveaux immigrants francophones.

Minorités sexuelles francophones immigrantes et réfugiées et homo-bi-transphobie

Les minorités sexuelles francophones de l'Ontario comprennent notamment les personnes lesbiennes, gaies, bissexuelles, bispirituelles, berdaches, transgenres, transsexuelles, queer, se questionnant, intersexuées et asexuelles (LGBTQIA), qui s'expriment en langue française et vivent en Ontario.

Ces personnes ont divers antécédents culturels et utilisent souvent un vocabulaire différent de celui que nous mentionnons dans ce rapport pour décrire leur identité sexuelle ou de genre et leur orientation sexuelle. Certaines sont nées en Ontario, d'autres au Québec et ailleurs au Canada. Plusieurs sont nées à l'étranger et ont ensuite immigré au Canada. Parmi les minorités sexuelles francophones de l'Ontario nées à l'étranger, nous retrouvons des personnes d'origines variées, dont de la France et d'autres pays d'Europe, du Moyen-Orient et de différents pays d'Afrique francophone. Il s'agit donc d'une population d'une grande diversité culturelle.

Les minorités sexuelles francophones de l'Ontario, comme les minorités sexuelles non francophones de l'Ontario, sont parfois bien acceptées par leur entourage, dans leur identité sexuelle ou de genre et leur orientation sexuelle. Cependant, il arrive aussi qu'elles subissent de l'homophobie, de la biphobie ou de la transphobie, que nous résumerons dans le présent texte par l'expression homo-bi-transphobie.

Cela veut dire que des personnes de leur entourage n'acceptent pas leur identité sexuelle ou de genre (transphobie) et leur orientation sexuelle (homophobie ou biphobie). Elles peuvent alors subir des comportements haineux de la part de ces personnes, tels que se faire rejeter de leur famille ou de leur communauté, se faire ridiculiser en public, faire l'objet de commérages, subir de la discrimination sur le plan du logement, de l'emploi ou autre, et même subir de la violence psychologique, sexuelle, physique ou autre. Ce phénomène est semblable au sexisme ou au racisme mais s'attaque à une autre partie de l'identité.

Nous parlons aussi parfois d'hétérosexisme, c'est-à-dire d'attitudes et de comportements qui démontrent une préférence, soit individuelle ou systémique, pour la sexualité et les relations impliquant exclusivement des personnes de sexe opposé. L'hétérosexisme comprend aussi le fait de présumer que les autres sont hétérosexuels ou que l'attirance et les relations entre personnes de sexe opposé sont la seule norme acceptable. Ces expériences d'homo-bi-transphobie et d'hétérosexisme, ou la peur de celles-ci, mènent souvent les minorités sexuelles à cacher leur identité ou « rester dans le placard » et ne pas s'épanouir pleinement comme personne, en plus d'en subir des séquelles sur le plan de la santé.

Les personnes immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA ont une identité à plusieurs dimensions et rencontrent des obstacles relatifs à chacune de ces dimensions et à l'effet cumulatif et intersectionnel de celles-ci. Lorsque les minorités sexuelles francophones de l'Ontario subissent de l'homo-bi-transphobie et l'hétérosexisme, cela s'ajoute aux difficultés qu'elles peuvent vivre en tant que minorité francophone en Ontario, comme le manque de services en français. Et lorsque ces minorités sexuelles francophones sont aussi immigrantes ou réfugiées, elles font face aux défis relatifs à l'immigration en Ontario. Lorsqu'elles sont racialisées, elles peuvent aussi subir du racisme. De plus, elles peuvent avoir vécu de l'homo-bi-transphobie dans leur pays d'origine et continuer à en vivre de la part de différentes communautés en Ontario, y compris leur communauté ethnoculturelle ou du pays d'origine. Ces différentes couches de difficulté rendent l'établissement et l'intégration des minorités sexuelles francophones immigrantes et réfugiés de l'Ontario plus compliquée que pour d'autres personnes immigrantes et réfugiés.

Le présent rapport donne des exemples des difficultés vécues par les minorités sexuelles francophones immigrantes et réfugiés de l'Ontario. Nous verrons par exemple la difficulté de se trouver un logement social approprié lorsqu'on ne se sent pas à l'aise de mentionner qu'on vit en couple avec une personne de même sexe. On est alors traité comme une personne qui vit avec des colocataires et qui a besoin d'un logement à plusieurs chambres, ce qui est difficile à obtenir.

Nous mentionnerons aussi la difficulté de garder un emploi stable lorsqu'on subit les conséquences de l'isolement comme personne immigrante, francophone et gaie, sur le plan de la santé mentale. Finalement, nous aborderons le problème de l'homo-bi-transphobie et de l'hétérosexisme dans les services d'établissement comme les commentaires inappropriés faits par les étudiants ou les enseignants dans les cours de langue. Tous ces exemples permettront de mieux comprendre la réalité des minorités sexuelles francophones immigrantes et réfugiées de l'Ontario et d'évaluer comment répondre à leurs besoins.

En résumé, le phénomène de l'homo-bi-transphobie et de l'hétérosexisme persiste malheureusement. En réaction à cela plusieurs personnes ne dévoilent pas leur identité et demeurent donc invisibles dans la population immigrante et réfugiée en général. De plus, peu de recherche a été effectuée sur les minorités sexuelles francophones immigrantes et réfugiés. Il n'y a donc pas de statistiques exactes sur le nombre de personnes appartenant à ce groupe.

Cependant, nous savons que, depuis 2006, FrancoQueer a été en contact avec environ une centaine (100) de personnes appartenant à ce groupe vivant principalement à Toronto et mais aussi à d'autres endroits en Ontario, ce qui comprend 14 personnes à Toronto uniquement qui ont participé au groupe de soutien de FrancoQueer entre 2012 et 2014. Dans le cadre de la présente évaluation, FrancoQueer et OCASI ont été en contact avec approximativement 60 personnes appartenant à ce groupe, c'est-à-dire qui ont répondu au sondage ou participé à un groupe de discussion.

Même s'il n'existe pas de statistiques sur le nombre de personnes LGBTQIA, un sondage national de Forum Research suggère que les minorités sexuelles représentent environ 5 % de la population Canadienne, mais que le taux d'identification diffère selon l'âge, le revenu, le genre et la région. Par exemple, 11 % de jeunes âgés de 18 à 34 ans s'identifient comme LGBTQIA.⁴ Si on parle de tout ceux qui sont arrivés entre 2003 et 2013 qui parle seulement le français et ceux qui parle le français et l'anglais (77,636 personnes), cette population représenterait environ 3,881 (5%) à 7,763 (10%) personnes.

Nous concluons donc qu'il y a un bon nombre de personnes qui à chaque année ont besoin de services d'établissement et d'intégration tenant compte de leur identité sexuelle ou de genre et de leur orientation sexuelle, qu'il y en a un certain nombre à Toronto et que d'autres sont présents en plus petit nombre dans d'autres régions. La plupart resteront invisibles à moins que les services d'établissement et d'intégration deviennent des espaces positifs et accueillant pour eux, ce que nous décrivons plus loin, et que des services spécialisés soient développés pour leur tendre la main.

¹ Faits et chiffres 2012, Citoyenneté et Immigration Canada, www.cic.gc.ca/francais/ressources/statistiques/faits2012/index.asp, et Faits et chiffres 2013, Citoyenneté et Immigration Canada, www.cic.gc.ca/francais/ressources/statistiques/faits2013/index.asp.

² Ibid.

³ Projet de loi 49, Loi de 2014 sur l'immigration en Ontario, en ligne: http://www.ontla.on.ca/web/bills/bills_detail.do?locale=fr&BillID=3084&detailPage=bills_detail_the_bill

⁴ "News Release: One twentieth of Canadians claim to be LGBT," 28 juin 2012, en ligne: [www.forumresearch.com/forms/News%20Archives/News%20Releases/67741_Canada-wide_-_Federal_LGBT_\(Forum_Research\)_\(20120628\).pdf](http://www.forumresearch.com/forms/News%20Archives/News%20Releases/67741_Canada-wide_-_Federal_LGBT_(Forum_Research)_(20120628).pdf)

IV

MÉTHODOLOGIE

La présente évaluation a eu lieu de mars à décembre 2014.

Elle vise à répondre à deux questions principales :

- Quels sont les besoins des personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQIA, en matière d'établissement et d'intégration?
- Quels services pourraient répondre à leurs besoins?

Aux fins de l'évaluation, l'expression « personnes immigrantes et réfugiées » comprend aussi les personnes demandeuses d'asile, les personnes sans statut, les visiteuses et visiteurs, les travailleuses et les travailleurs migrants temporaires et les étudiantes et les étudiants étrangers qui souhaitent s'établir au Canada. Tel que mentionné ci-dessus, l'acronyme « LGBTQIA » comprend les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, bispirituelles, berdaches, transgenres, transsexuelles, queer, se questionnant, intersexuées et asexuelles.

L'évaluation est fondée uniquement sur des sondages, entrevues et groupes de discussion confidentiels. Une revue de littérature sommaire a révélé l'absence de travaux portant spécifiquement sur la problématique étudiée. L'analyse de sources documentaires n'a donc pas été retenue pour cette étude.

Les deux chercheuses principales ayant mené l'évaluation sont Erika Gates-Gasse, coordinatrice principale des politiques et de la recherche à OCASI, et Julie Lassonde, une avocate et consultante dont les services ont été retenus par FrancoQueer. L'ensemble du projet a été supervisé par une équipe de gestion constituée des deux chercheuses, ainsi que d'Eta Woldeab, directrice générale associée d'OCASI, et d'une personne représentant le conseil d'administration de FrancoQueer, ce rôle ayant été assumé, en alternance, par Gabrielle Loesch, Luis Fonseca et Ronald Dieleman.

Un comité consultatif, composé d'intervenantes et d'intervenants communautaires et d'un universitaire ayant des connaissances sur la communauté francophone et les enjeux LGBTQIA, ont fourni des conseils à l'équipe de recherche au cours de l'évaluation. Les membres du comité consultatif sont les suivants :

- Dr. Alexandre Brassard, Directeur à la recherche, professeur contractuel et coordonnateur du Centre sur les défis mondiaux, Collège universitaire Glendon
- Gisèle Hauser, Navigatrice du système de santé mentale et de toxicomanies, Services de toxicomanie de Thames Valley
- Malika Séguin-Gervais, Agente de projet du Réseau d'immigration de l'Est de l'Ontario
- Carline Zamar, Agente de liaison communautaire, Collège Boréal

Afin de respecter la confidentialité des participantes et des participants à l'évaluation, nous ne mentionnons pas les villes où celles-ci et ceux-ci vivent ou travaillent. Nous référons plutôt aux régions suivantes :

- Centre : Toronto, Mississauga, Brampton;
- Est : Barrie, Bradford, Région de Durham, Peterborough, Région de York, Belleville, Kingston, Ottawa;
- Ouest : Chatham, Leamington, London, Sarnia, Windsor-Essex, Brantford, Fort Erie, Guelph, Hamilton, Kitchener, Niagara, Welland; et
- Nord : Kenora, North Bay, Sault-Ste-Marie, Sudbury, Thunder Bay.

Sondages

Nous avons effectué deux sondages confidentiels : (1) auprès des immigrants et réfugiés et (2) auprès des intervenants.

Le sondage auprès des immigrants et réfugiés a été administré de manière électronique et en version papier. Certains immigrants et réfugiés ayant de la difficulté à lire et à écrire ont reçu de l'aide pour remplir le sondage en version papier. Il se peut que certaines

personnes n'aient pas répondu au sondage à cause de leur niveau peu élevé d'alphabétisme. Le deuxième sondage a été administré de manière électronique seulement. Les sondages ont été disponibles du 25 mai au 18 juillet 2014. Des invitations à répondre aux sondages ont été lancées à travers les listes de distribution électroniques de FrancoQueer, d'Action positive VIH/Sida, de l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, d'OCASI (y compris ses projets Positive Spaces Initiative/Initiative Espaces positifs, Établissement.org et SecteurÉtablissement.org) et du Centre for Excellence in Research in Immigration and Settlement (CERIS).

Sondage auprès des immigrants et réfugiés

Dans le cas du sondage auprès des immigrants et réfugiés, le sondage comportait 44 questions touchant les sujets suivants :

- Renseignements démographiques;
- Besoins en matière d'établissement et d'intégration;
- Défis rencontrés au cours du processus d'établissement et d'intégration;
- Utilisation de services d'établissement et d'intégration et niveau de satisfaction relatif à ceux-ci;
- Impact de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre sur l'accès aux services et la qualité de ceux-ci; et,
- Qualité de l'accueil des communautés francophones, LGBTQIA et ethnoculturelles envers les immigrants et réfugiés LGBTQIA francophones.

Bien que 56 personnes aient répondu au sondage (45 en ligne et 11 sur papier), l'échantillon final retenu comprenait 34 répondants, ce qui a permis d'atteindre notre objectif de 30 répondants au sondage. En effet, nous avons éliminé les sondages incomplets ou erronés, selon les critères suivants

- Sondages abandonnés avant la question 23, soit à la fin des questions démographiques;
- Sondages de répondants ayant indiqué vivre dans une ville hors de l'Ontario; et
- Sondages de répondants s'étant identifié comme hétérosexuels mais ne s'étant pas identifié comme personne transgenre ou n'ayant pas indiqué avoir vécu d'enjeux, de défis ou de besoins relatifs au fait d'appartenir à la communauté LGBTQIA.

Le formulaire de consentement, au début du sondage, mentionnait clairement la population ciblée pour le sondage, soit les personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQIA. Le fait que certaines personnes n'aient pas compris le critère d'admissibilité au sondage nous permet de conclure qu'elles n'ont peut-être pas bien lu le formulaire de consentement, que toutes ne sont pas familières avec les termes « personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, bispirituelles, berdaches, transgenres, transsexuelles, queer, se questionnant, intersexuées et asexuelles (LGBTQIA) » et qu'il serait important, à l'avenir, de poser une question supplémentaire qui rappelle la clientèle visée dans le premier tiers du sondage, pour faciliter le triage des personnes non admissibles au sondage.

Le profil de base des répondants immigrants et réfugiés était le suivant :

- **Réfugié ou non** : 56 % sont arrivés au Canada comme demandeurs d'asile, réfugiés parrainés par le gouvernement, visiteurs ou étudiants étrangers; ou sont maintenant réfugiés ayant obtenu le statut de réfugié⁵;
- **Langue** :
 - Tous les répondants sauf un ont le français comme première (73%) ou deuxième (24%) langue. Le seul répondant pour qui ce n'est pas le cas, a le français comme quatrième langue;
 - Pour ce qui est du français parlé, 85% des répondants ont rapporté un niveau de compétence avancé, 9% un niveau intermédiaire et 6% un niveau de base;
 - Pour l'anglais parlé, 39% ont rapporté un niveau de compétence avancé, 36% un niveau intermédiaire, 18% un niveau de base et 6% aucune compétence.
- **Durée du séjour au Canada** : 71 % sont au Canada depuis moins de 4 ans, 18 % y résident depuis « entre 5 et 9 ans » et 12 % « plus de 10 ans »;
- **Lieu géographique** : 66 % vivent à Toronto et les autres vivent à Ottawa, Thunder Bay, Hamilton, Ajax, Mississauga ou London;
- **Age**: 82% sont âgés d'entre 25 et 54 ans, 12% d'entre 15 et 25 ans, et 6% de 55 ans ou plus;
- **Race** : Les répondants noirs se distinguaient comme le plus grand groupe: 62 % de l'échantillon complet s'identifient comme étant noirs, et 95 % des répondants réfugiés s'identifient comme étant noirs;

- **Identité sexuelle et de genre :**
 - 52 % de l'ensemble des répondants s'identifient comme hommes;
 - 49 % de l'ensemble des répondants s'identifient comme femmes;
 - 12 % de l'ensemble des répondants (4 répondants) s'identifient autrement, comme
 - 50 % des répondants réfugiés s'identifient comme femmes;
- **Éducation :** 18% ont un niveau de scolarité correspondant à l'école secondaire, et les autres ont fait des études postsecondaires (32% ont un baccalauréat et 29% ont une maîtrise);
- **Emploi et études :** 38% des répondants sont sans emploi mais à la recherche de travail, 47% sont employés, soit à temps plein ou à temps partiel, et 30% sont étudiants, soit à temps plein ou à temps partiel.

Sondage auprès des intervenants

Pour ce qui est du sondage auprès des intervenants, le sondage était composé de 22 questions portant sur les sujets suivants :

- Renseignements démographiques;
- Expérience à desservir la clientèle LGBTQIA;
- Processus internes mis en place pour desservir la clientèle LGBTQIA, y compris les politiques internes; et
- Perception des besoins des immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA et des défis rencontrés par ceux-ci.

Le sondage était ouvert à toute personne qui offre des services d'établissement et d'intégration en Ontario aux personnes immigrantes et réfugiées francophones. Il n'était pas requis d'avoir déjà desservi une clientèle LGBTQIA.

Bien que 47 personnes aient répondu au sondage, l'échantillon final comprenait 33 répondants.

Nous avons éliminé les sondages abandonnés avant la question 8, soit la fin des questions démographiques. Nous avons atteint notre objectif de 30 répondants au sondage. ;

Le profil des répondants intervenants était le suivant :

- **Langue dans laquelle les services des organismes où les intervenants travaillent ou font du bénévolat sont offerts:**
 - 55 % offrent des services en français seulement;
 - 30 % offrent des services principalement en français;
 - 15 % offrent des services principalement en anglais mais aussi en français;
- **Géographie :**
 - 36 % sont à Toronto;
 - 24 % sont dans la région d'Ottawa/Kingston;
 - Les autres sont ailleurs dans la province;
- **Postes :**
 - 53 % sont des intervenants de première ligne;
 - 22 % sont des coordonnateurs(trices)/gestionnaires;
 - Les autres sont soit des directeurs(trices) généraux(ales) (9 %) ou ont sélectionné la catégorie « Autre » (16 %) (par exemples, consultants ou agents de développement ou de projet);
- **Services LGBT :**
 - 22 % ont indiqué que leur organisme offre des services spécialisés pour les
 - 42 % ont mentionné avoir déjà servi un client LGBTQI.
 - Notons que les deux statistiques précédentes correspondent aux réponses à deux immigrants et réfugiés LGBTQIA; et questions différentes du sondage, ce qui explique qu'elles ne totalisent pas 100 %.

Entrevues et groupes de discussion

Pour ce qui est des entrevues et groupes de discussion, nous avons réalisé 18 entrevues individuelles (16 en français; 2 en anglais), 2 groupes de discussion avec 2 participants (en français) et 5 groupes de discussion avec entre 4 et 10 participants (4 en français; 1 en anglais).

Immigrants et réfugiés

Il a été difficile de recruter des immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA. Nous avons planifié faire huit groupes de discussion comptant de 4 à 8 participants, pour un total d'entre 32 et 64 participants. Cependant, seuls 19 immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA ont participé.

Au début des entrevues et des groupes de discussion, nous avons demandé aux participantes et aux participants de se présenter en mentionnant leur pays d'origine et depuis quand ils étaient en Ontario. Nous ne leur avons pas posé d'autres questions démographiques, y compris leur âge, mais nous observons que nous avons une très faible représentation de jeunes de 15 à 24 ans. Le processus de recrutement nous a par ailleurs donné de l'information sur le lieu de résidence des participantes et des participants en Ontario. La majorité des immigrants et réfugiés étaient du Centre de l'Ontario et les autres étaient de l'Est, de l'Ouest et du Nord de la province.

Nous croyons que la difficulté de recruter des participantes et des participants est due au fait que la communauté francophone LGBTQIA immigrante et réfugiés est peu nombreuse et fragmentée. En effet, il existe peu de mécanismes pour la rassembler. Nous croyons aussi que cela est dû au fait que, tel qu'expliqué dans la mise en contexte précédente, ces personnes ne s'identifient pas comme LGBTQIA lorsqu'elles recherchent des services, ce que nous allons aborder plus loin dans le présent rapport. De plus, les intervenants qui connaissent des immigrants et réfugiés LGBTQIA ne se sentent pas toujours à l'aise de les aborder pour participer à une évaluation comme celle que nous avons faite car leurs relations avec eux ne sont pas assez approfondies pour le faire. En effet, ils sont en contact avec eux souvent de manière informelle et sans l'appui de leur organisme. Leur cadre de travail ne permet pas d'établir de liens de confiance et de continuité dans leurs services à cette clientèle.

Intervenants

Pour ce qui est des intervenants, 27 ont participé à une entrevue ou à un groupe de discussion (21 francophones et 6 anglophones). Tout comme les immigrants et réfugiés, la majorité des intervenants étaient du Centre de l'Ontario et les autres étaient de l'Est, de

l'Ouest et du Nord de la province.

Nous avons également réalisé un groupe de discussion avec 4 leaders de communautés ethnoculturelles francophones ou intervenants francophones appartenant à ces communautés n'ayant pas nécessairement desservi de clients LGBTQIA ou n'étant pas nécessairement familiers avec les questions LGBTQIA. Par communautés ethnoculturelles, nous entendons les communautés associées aux cultures d'origines des immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA qui sont présentes en Ontario. Cela nous a permis de mieux comprendre la perception des personnes LGBTQIA et le degré d'inclusion dans les familles et les communautés ethnoculturelles.

En résumé

En tout, 67 ont participé aux sondages et 46 aux entrevues ou groupes de discussion. Notons que 4 personnes ont participé à deux entrevues, en tant qu'immigrant ou réfugié et ensuite en tant qu'intervenant. Les sondages étaient anonymes. Par ailleurs, nous croyons que la plupart des personnes qui ont participé à une entrevue ou un groupe de discussion ont aussi rempli le sondage. Nous concluons donc qu'OCASI et FrancoQueer ont réussi à rejoindre une soixantaine de personnes à travers la province qui sont assez en contact avec la communauté LGBTQIA francophone pour avoir participé à la présente évaluation.

Étant donné l'étendue des services d'établissement en Ontario, les ressources limitées de FrancoQueer pour rejoindre et rassembler les francophones LGBTQIA et le fait que les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA ont tendance à ne pas dévoiler leur identité lorsqu'ils reçoivent des services fournis par des organisations non auto-identifiées comme étant LGBTQIA, nous soupçonnons qu'un grand nombre de personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQIA vivant en Ontario ne sont pas en contact avec les organismes ayant participé au recrutement pour la présente évaluation. Nos recommandations comprennent donc de créer des espaces positifs à travers la province et un réseau provincial de soutien pour les intervenants offrant déjà des services aux personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQIA. Cela permettrait qu'un plus grand nombre de personnes se sentent à l'aise d'obtenir des services.

⁵ Dans le présent rapport, les données associées aux « réfugiés » comprennent les données associées aux répondants qui ont indiqué avoir le statut de réfugié ou de demandeur d'asile soit à leur arrivée ou au moment où ils ont répondu au sondage. Il est possible qu'un répondant ait obtenu le statut de réfugié ou soit devenu demandeur d'asile après être arrivé en ayant un autre statut (visiteur ou étudiant international, par exemple) et ait ensuite obtenu sa résidence permanente et/ou sa citoyenneté. Ce répondant ne serait pas inclus dans les données associées aux « réfugiés » car le sondage n'aurait pas permis de reconnaître ce statut intermédiaire.





RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Tels que décrits dans la partie précédente sur la méthodologie, les résultats de l'évaluation sont fondés sur les sondages et les entrevues ou groupes de discussion avec les immigrants et réfugiés et les intervenants. Dans la présente partie, nous présentons donc les résultats tirés de l'ensemble des données. Pour répondre aux questions de l'évaluation, nous résumons les résultats en les classant en trois catégories : 1) les besoins, 2) les défis relatifs aux services existants et le manque de services et 3) les services souhaités.

Afin de respecter la confidentialité des participantes et participants, toute information pouvant révéler l'identité d'une personne a été retirée des citations. Nous avons choisi d'utiliser les termes « immigrant » ou « immigrante », « réfugié » ou « réfugiée »⁶, « intervenant » ou « intervenante » ou en utilisant plus d'un de ces termes lorsque cela est approprié. Rappelons que nous référons seulement aux grandes régions de l'Ontario, soit le Centre, l'Est, l'Ouest et le Nord afin d'éviter de dévoiler l'identité des participants.

Besoins

*« J'avais l'impression d'être un enfant de 10 ans
qui devait réapprendre les choses. »*

- un immigrant de l'Ouest de l'Ontario

En général, les immigrants et les réfugiés francophones LGBTQIA ont des besoins en matière d'établissement et d'intégration qui sont similaires aux autres immigrants et réfugiés francophones. Cependant, leur identité LGBTQIA fait en sorte qu'ils ont certains besoins particuliers et qu'ils ont parfois des problèmes d'accès à des services de qualité car les organismes et intervenants offrant les services ne se montrent pas toujours accueillant envers les personnes LGBTQIA, manquent de connaissances à ce sujet et n'ont donc pas la capacité d'adapter leurs services ou la manière de les offrir à cette clientèle.

Les immigrants et les réfugiés francophones LGBTQIA ont d'abord besoin d'information sur plusieurs sujets relatifs à l'établissement et l'intégration, et ils y ont difficilement accès. Il y a notamment peu d'information en français, en ligne, sur les services d'établissement et d'intégration en français et appropriés pour les personnes LGBTQIA. Ils ont également besoin de savoir comment trouver de l'information sur un site Web, comment trouver des services (où appeler et comment faire). Ils ont besoin d'être accompagnés et soutenus par une personne clé dans leur processus d'établissement et d'intégration. Notons que, dans le développement des services, il est important de tenir compte des besoins particuliers des immigrants et réfugiés qui ont très peu d'éducation formelle (qui ne savent pas ou très peu lire ou écrire par exemple). Il est aussi important de tenter d'offrir un choix de services, c'est-à-dire plus d'une option.

Les trois plus grands besoins des personnes immigrantes et réfugiés LGBTQIA francophones cernés par la présente évaluation sont (1) d'obtenir, en français, des services généraux d'établissement et d'intégration qui sont ouverts à leur identité LGBTQIA et qui en tiennent compte, c'est-à-dire des services offerts dans des « espaces positifs », (2) de rencontrer des personnes LGBTQIA et (3) d'être incluses dans leurs différentes communautés.

Établissement et intégration

En matière d'établissement et d'intégration, l'évaluation a démontré que les deux plus grands besoins sont le logement et l'emploi. Ensuite, l'immigration, la santé physique et mentale, la vie sociale, spirituelle et religieuse, la langue et les services en français et la connaissance de ses droits constituent les autres principaux besoins cernés par l'évaluation. Cependant, le besoin le plus particulier des personnes LGBTQIA immigrantes et réfugiés est d'obtenir (1) des services généraux d'établissement et d'intégration ouverts à leur identité LGBTQIA et qui en tiennent compte, c'est-à-dire des services offerts dans des « espaces positifs » et (2) des services spécialisés offerts par des organismes et/ou des intervenants ayant des connaissances particulières en matière de questions LGBTQIA.

Espaces positifs pour les personnes LGBTQIA

« Par rapport au docteur : s'il y avait une affiche « Espace positif », ce serait bien. Pas grand-chose, mais je me sentirais plus à même de parler de ces choses. Ça crée un espace de liberté qui permet de libérer les gens plus facilement. Dans le bureau de mon docteur, c'était traditionnel. Il m'a demandé si j'étais en couple et j'ai dit oui et c'est tout. Si j'avais vu une affiche LGBT ou peu importe, j'aurais été plus enclin de le dire »

- immigrant du Centre de l'Ontario

L'idée d'un « espace positif » ne fait pas référence à un endroit physique dans une organisation, c'est plutôt une question d'attitudes, d'acceptation et de reconnaissance (et non pas juste la tolérance), de sécurité, de tolérance zéro pour l'homo-bi-transphobie, et de politiques et de pratiques. Tel que défini dans la formation « Espaces positifs » d'OCASI,⁷ un espace positif comprend quatre éléments clés :

- le langage inclusif;
- la lutte contre l'homo-bi-transphobie;
- l'élimination de l'hétérosexisme;
- la compréhension et une démarche proactive concernant les besoins et réalités LGBTQ.

The title of this section goes here

Dans les entrevues, la plupart des intervenants, qu'ils soient immigrants LGBTQIA ou non, ont mentionné le besoin d'un espace positif ou de services accueillants pour les personnes LGBTQIA immigrantes et réfugiées. Les immigrants et réfugiés LGBTQIA n'ont pas souvent mentionné ce besoin de manière explicite mais le besoin était quand même clair dans l'analyse de leurs commentaires. Nous croyons que ce paradoxe est dû au fait que beaucoup d'immigrants et réfugiés ne s'attendent pas à pouvoir révéler leur identité, qu'ils ont peur de le faire et qu'ils n'ont pas eu l'expérience de vivre leur identité ouvertement ou de recevoir des services respectueux envers eux en tant que personnes LGBTQIA. L'expérience d'un espace positif pour les personnes LGBTQIA est d'ailleurs nouvelle pour eux.

« Quand on vient d'arriver, on est encore perturbé déjà de ce qu'on a subi dans le pays et on a besoin d'aide psychologique, on a besoin de se sentir acceptés, encadrés, soutenus, sans être jugés. Je pense que c'est...l'aide principale pour moi. »

- réfugié du Centre de l'Ontario

L'ensemble des intervenants a expliqué que les immigrants et les réfugiés ne révèlent pas leur orientation sexuelle lorsqu'ils tentent d'obtenir des services. Le sondage auprès des immigrants et réfugiés révèle que 56 % d'entre eux ne dévoilent jamais leur identité lorsqu'ils tentent d'obtenir des services et que 27 % d'entre eux ne la dévoilent que parfois ou rarement. Parmi les raisons pour lesquels ils ne dévoilent pas leur identité, se retrouvent :

- « Mon orientation sexuelle /identité de genre ou sexuelle ne les regarde pas » (53 %);
- « Je ne me sentais pas à l'aise d'en parler » (50 %); et
- « Mon fournisseur de services aurait pu être mal à l'aise avec mon orientation sexuelle / identité genre ou sexuelle » (30 %).

« Dans la mesure où tu vois qu'il y a de l' 'acceptance', qu'il n'y a pas de tabou, que c'est ouvert, tu te sens plus à l'aise. C'est la règle du jeu, que tu sois une immigrante, une francophone, 'whatever'. Que tu sois quelqu'un avec une 'mental disability', une 'physical disability', c'est exactement la même chose. Si tout le monde en parle et c'est pas un tabou, tu es plus à l'aise.

- intervenante immigrante de l'Ouest de l'Ontario

Le dévoilement de l'identité n'est pas toujours nécessaire pour recevoir des services d'établissement et d'intégration qui répondent à ses besoins. Mais dans certains cas, comme par exemple si la personne a besoin d'un logement adéquat pour vivre avec sa partenaire de même sexe, si elle vit des difficultés en matière de santé physique ou psychologique relatives à son identité LGBTQIA ou d'autre exemple qui seront présenter tout au long de ce rapport, il est crucial pour celle-ci de se sentir à l'aise de dévoiler son identité et de le faire explicitement lorsqu'elle obtient des services d'établissement et d'intégration. Cependant, l'important est que les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA soient à l'aise de le faire s'ils le veulent. Ce n'est pas juste une question d'avoir accès aux services qui tiennent pleinement ses besoins en compte, mais l'acceptation de sa personne entière dans le cadre du processus d'intégration.

« Des fois il y a des clients qui me demandent si je suis musulmane et quels sont mes opinions s'ils étaient par exemple homosexuels. Souvent, je trouve que les gens ont peur de divulguer ça avant de connaître votre position, votre situation culturelle, parce qu'eux ont eu des mauvaises expériences. Donc ils veulent savoir s'ils seront accueillis. »

- une intervenante du Centre de l'Ontario

Nous constatons que beaucoup d'immigrants et de réfugiés ont peur que leur identité soit révélée à leur communauté des cultures d'origine, une communauté qu'ils ne trouvent pas accueillante à leur égard. Certains intervenants de communautés ethnoculturelles ressentent d'ailleurs la méfiance que leurs clients du même pays d'origine ont envers eux. Ils souhaiteraient que leurs clients leur donnent plus le bénéfice du doute relativement à leur ouverture d'esprit. Cependant, nous avons remarqué qu'ils ne comprennent pas toujours l'ampleur du risque associé au fait de révéler son identité, c'est-à-dire le rejet de leurs communautés, la discrimination, la violence, etc.

Étant donné le nombre de personnes de communautés ethnoculturelles qui travaillent dans le domaine de l'établissement et de l'intégration, et que certaines de ces personnes manquent de connaissances relativement aux questions LGBTQIA, nous concluons qu'il y a un grand travail à faire pour développer des services accueillant pour les personnes LGBTQIA dans ce secteur.

Logement

Presque tous les immigrants et réfugiés LGBTQIA ayant participé à la recherche, peu importe leurs moyens financiers ou leur situation géographique en Ontario, ont mentionné la difficulté de se trouver un logement. Certains commencent à chercher un logement avant leur arrivée en Ontario et la plupart le font en arrivant en Ontario. Quoi qu'il en soit, la difficulté de trouver un logement se présente au tout début de leur processus d'établissement. Dans le sondage auprès des immigrants et réfugiés, le service « aide à trouver un logement » a obtenu la moyenne de satisfaction la plus faible de tous les services. Même en comparant les réponses par sous-groupes classés selon le genre, la géographie et le statut d'immigration, ce service est toujours celui dont les répondants sont le moins satisfaits.

Voici quelques facteurs cernés lors des entrevues et groupes de discussion qui expliquent ce phénomène :

- les mauvaises conditions hygiéniques des logements;
- le traumatisme de se retrouver dans un refuge ou une maison d'hébergement (shelter) étant donné les mauvaises conditions de vie, la violence et le manque de sensibilisation aux identités LGBTQIA et francophone;
- le coût trop élevé;
- la discrimination/racisme envers les personnes noires et les musulmanes de la part de colocataires et de propriétaires;
- le fait de ne pas être à l'aise de dévoiler son orientation sexuelle et de mentionner vivre en couple, ce qui mène à trouver un logement fait pour des colocataires plutôt que pour un couple;
- la mauvaise qualité des services pour trouver un logement; et
la difficulté à trouver un logement qui correspond à ses besoins.

Emploi

« Je me rappelle, j'ai eu un cas d'un client. C'était mon collègue qui l'avait rencontré au départ. Mon collègue est venu me voir et il était de la même orientation sexuelle que ce client, et peut-être qu'il s'est confié. Il est donc venu me voir pour me dire qu'il avait un client qui avait des problèmes, il se cherchait un emploi, etc... Quand j'ai

rencontré cette personne, mon collègue m'avait sensibilisé à parler de son orientation sexuelle. Cette personne était parfaitement bilingue, jeune, une belle personnalité. Rien ne me disait pourquoi elle perdait son emploi aussi souvent. Je me suis rendu compte que le fait que cette personne soit gaie et d'une communauté dont la famille n'accepte pas qu'il soit gai, il a été mis à la porte, sur le plan émotionnel, il était fragile. Par rapport à ça, il perdait son emploi. Il n'avait pas le temps de garder un emploi. Il avait des problèmes, il déménageait, c'était un conflit... Il ne pouvait pas se stabiliser professionnellement.»

- intervenante du Centre de l'Ontario

Certaines personnes LGBTQIA immigrent en Ontario pour occuper un emploi. D'autres arrivent en Ontario avec certaines économies ou le soutien de leur conjoint ou conjointe. Plusieurs arrivent en Ontario avec très peu de moyens financiers. Tôt ou tard, toutes ces personnes cherchent à conserver leur emploi ou à trouver un premier emploi. Certaines personnes choisissent de faire des études pour augmenter leurs chances de se trouver un emploi. D'autres doivent travailler illégalement pour survivre.

En tenant compte de ce contexte, nous constatons d'importantes carences de l'information relative aux études et au marché du travail, des services à l'emploi, ainsi que du nombre d'emplois disponibles, surtout pour les francophones qui ont peu de connaissances en anglais.

Plus précisément, les services dont les immigrants et les réfugiés ont besoin comprennent l'aide à la préparation d'un curriculum vitae répondant aux exigences spécifiques d'un milieu de travail, l'aide à la compréhension des différences culturelles et à la reconnaissance de l'équivalence des diplômes. Le sondage auprès des immigrants et réfugiés a démontré que ceux-ci sont peu satisfaits des services relatifs à l'emploi, surtout à l'extérieur de Toronto. Les entrevues et les groupes de discussion ont également démontré que certains des immigrants et réfugiés qui éprouvent des difficultés psychologiques liées à leur identité LGBTQIA ont de la difficulté à garder un emploi stable. Certains subissent de la discrimination ou du harcèlement en milieu de travail, ce qui les empêche également d'avoir accès à un milieu de travail acceptable.

Immigration

Les immigrants comme les réfugiés ont besoin de services relatifs à l'immigration. Plus précisément, ils ont besoin d'aide pour remplir des formulaires, trouver un avocat, être accompagné lors d'une audience et pour comprendre la loi. Pour les demandeurs d'asile (ou du statut de réfugié), ce besoin survient dès l'arrivée. Puisque leur demande est souvent fondée sur la persécution relative à leur identité LGBTQIA, ils sont forcés de dévoiler cette identité et doivent apprendre très vite à se sentir à l'aise d'en parler, ce qui exige un certain soutien.

Une intervenante a mentionné un problème lié aux interprètes qui proviennent des mêmes communautés du pays d'origine que les immigrants et les réfugiés. Certains de ces interprètes partagent les croyances homo-bi-transphobes de leur communauté de pays d'origine et mettraient leur clientèle LGBTQIA mal à l'aise. Certains clients ne se sentiraient pas en sécurité en leur présence ou craindraient que leur interprète manque à son obligation de confidentialité envers eux. Ces interprètes travaillent dans le domaine de l'établissement et intégration et interviennent lors des audiences relatives au statut de réfugié.

Santé physique et mentale

« ... j'entendais comme ça qu'il y avait des services, si tu veux voir un psychothérapeute, mais je ne voulais pas en parler, je ne voulais pas retourner dans cette période de guerre. »

- un réfugié du Centre de l'Ontario

L'accès aux services de santé physique et mentale est difficile pour les immigrants et réfugiés. Trouver un médecin de famille, un dentiste, un psychologue ou tout autre spécialiste n'est pas facile, surtout lorsqu'on a besoin de services en français, et en plus lorsqu'on cherche quel qu'un qui est sensible à l'expérience des personnes LGBTQIA. Même lorsqu'on trouve un service, le coût peut être un obstacle pour les immigrants et réfugiés qui ne sont pas couverts pour tous ces services par l'assurance-maladie de l'Ontario ou par une assurance privée.

« On n'a pas eu de services adaptés à notre identité. Mais encore une fois, il y a un manque dans les services de santé. Moi mon médecin de famille, je lui ai pas dit que j'étais gai. S'il ne me demande pas, je ne lui

dirai pas. Il devrait y avoir un accueil. Cette question devrait être posée mais pas de façon agressive. Si on m'avait posé la question la première fois, j'aurais été choqué. Il devrait y avoir un accueil pour les amener à le dire graduellement. »

- un immigrant du Nord de l'Ontario

Les besoins en matière de santé mentale sont aigus. Beaucoup d'immigrants et réfugiés LGBTQIA souffrent d'isolement et font face à des problèmes de santé mentale, parfois relatifs à des traumatismes vécus au pays d'origine. Cependant, l'idée d'aller chercher de l'aide demeure un tabou pour plusieurs d'entre eux. À cela s'ajoute le fait qu'il soit difficile de trouver un ou une psychologue compétente relativement aux questions d'identité sexuelles ou de genre, ou d'orientation sexuelle. Finalement, plusieurs recherchent ces services en français, ce qui réduit encore plus les chances de trouver un service approprié. Étant donné le tabou associé à la santé mentale, plusieurs immigrants et réfugiés s'ouvrent à cette possibilité un peu plus tard dans leur processus d'établissement. Il s'agit donc d'un besoin qui peut persister après avoir vécu plusieurs années au Canada.

« Pour moi, c'était d'aller me faire masser et je n'étais pas confortable de le faire avec n'importe qui. On m'a dit bien tu peux aller là, j'ai mon osthéo, etc. Donc après c'était facile de trouver des accès. Ça a vraiment commencé par ce groupe [amis LGBTQIA]. »

- un immigrant du Centre de l'Ontario

Dans le cas d'un immigrant trans, les besoins étaient multiples: trouver une personne pour poursuivre une thérapie, trouver du soutien pour son épouse et trouver un entraîneur physique personnel sensible aux questions LGBTQIA. Après beaucoup de recherches, celui-ci a réussi à satisfaire deux des trois besoins à travers des services de professionnels anglophones. Par ailleurs, il n'a pas été possible de trouver du soutien pour la conjointe qui ne parlait pas anglais. Cet immigrant souligne sa déception de ne pas avoir été référé à des services LGBTQIA en français par des organismes communautaires qui auraient dû en connaître. Il réalise que son épouse aurait pu bénéficier d'un groupe de soutien pour personnes LGBTQIA.

Vie sociale, spirituelle et religieuse

Dès l'arrivée, le besoin de briser l'isolement et de se faire des amis ressurgit. Plusieurs ont aussi une vie spirituelle ou religieuse active. Ils cherchent à s'intégrer aux communautés qui partagent leurs croyances, leurs pratiques et leur foi. Malheureusement, plusieurs de ces communautés ne sont pas ouvertes aux personnes LGBTQIA donc les immigrants et réfugiés doivent cacher une partie de leur identité pour pouvoir vivre leur vie spirituelle ou religieuse. Certaines communautés religieuses ouvertes aux personnes LGBTQIA comme le groupe SALAAM et l'Église communautaire métropolitaine de Toronto ne représentent pas toutes les religions, ne sont pas présentes partout et n'offrent pas nécessairement de services en français. Certains ont aussi de la difficulté à réconcilier leur foi et leur identité LGBTQIA, entre autre à cause de différences culturelles entre les communautés auxquelles ces parties de leur identité sont rattachées. Pour ce qui est de la vie sociale et de se faire des amis, plusieurs mentionnent que cela prend du temps. Plusieurs relations demeurent superficielles.

Langue et services en français

« J'ai pu faire les choses en français et ça m'a aidé. Ça aurait été très différent si les services avaient été en anglais.

- un immigrant du Centre de l'Ontario

En Ontario, une province où les francophones sont minoritaires, les services en français sont importants et l'obligation d'en offrir est notamment établie par la Loi sur les services en français. Les services en français sont particulièrement importants pour les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA qui font déjà face à plusieurs obstacles.

« Je me souviens que dans mes recherches, j'avais découvert Family Services, qui est un service pour les personnes LGBT, et ils aident sur les questions de santé mentale, que ce soient les ruptures, la lourdeur, le processus d'immigration, les défis rencontrés. J'avais découvert ça sur le net. Et puis c'était en anglais. Tout de suite j'étais conscient que je n'allais pas comprendre. Est-ce que j'allais être en mesure d'expliquer à la personne ce que je vivais? Surtout la comprendre aussi, parce que c'est moi qui avais besoin du service. Donc j'ai laissé tomber. »

- un réfugié du Centre de l'Ontario

En effet, dans l'ensemble, la plupart des immigrants et réfugiés ont besoin d'aide en français pour trouver des services de base en arrivant (où obtenir son numéro d'assurance sociale, services gouvernementaux, carte de santé, etc.) ou des services spécialisés un peu plus tard (mariage, avoir des enfants, finances, assurance accident, quoi faire si son conjoint ou sa conjointe décède). Ceux-ci se heurtent par contre au manque de services en français et à la difficulté d'apprendre l'anglais rapidement. L'établissement et l'intégration des immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA qui parlent anglais est beaucoup plus facile car ceux-ci ont plus d'options. Il s'agit d'une injustice dans une province ayant l'obligation légale d'offrir des services en français.

Connaître ses droits

« Par rapport à mon identité LGBT ... il y a un service crucial et c'est la loi. Je reviens là-dessus et j'insiste. ... en tant qu'immigrant, c'est très difficile de connaître ses droits... »

- une intervenante immigrante de l'Ouest de l'Ontario

Le besoin de connaître leurs droits n'a pas été souvent mentionné par les immigrants et réfugiés eux-mêmes. Par ailleurs, certains intervenants en ont parlé, y compris des intervenants étant immigrants eux-mêmes. Pour ceux qui en ont parlé, il semblerait que la connaissance de ses droits est un élément crucial pour commencer à vivre de manière ouverte comme personne LGBTQIA. Cela donne un fondement solide à son besoin d'être traité de manière égale aux autres. Cela permet aussi de recourir à des outils extérieurs à soi pour s'affirmer et se défendre.

Rencontrer des personnes LGBTQIA

« Parce que quand on est immigrant et LGBTQ, on part d'un système d'intégration à un double système d'intégration. C'est-à-dire cellule sociale et cellule de la communauté LGBTQ qui a elle aussi ses codes propres, par exemple l'âge, les couleurs, le statut, la sérologie... »

tous ces types de signaux et de conditions qui sont propres à notre société nord-américaine. Donc on passe là-dedans.»

- un immigrant intervenant du Centre de l'Ontario

Bien que certains intervenants croient que ce besoin ne soit pas immédiat à l'arrivée, la plupart des immigrants et réfugiés, et plusieurs intervenants LGBTQIA eux-mêmes, ont mentionné que le fait de rencontrer d'autres personnes LGBTQIA était important pour les immigrants et réfugiés, et ce, dès leur arrivée.

Nous avons vu précédemment le besoin de développer sa vie sociale. Le besoin de rencontrer des personnes LGBTQIA y est directement relié. Il s'agit d'un besoin important parce qu'il permet de briser un niveau supplémentaire d'isolement dû à l'impossibilité de parler de son identité LGBTQIA.

Être bien dans son identité

« Les problèmes que j'avais étaient des problèmes personnels. Quand je suis arrivé au Canada, je savais que le Canada était un pays quand même assez ouvert. C'est vrai qu'il y a toujours de l'homophobie, on a encore du chemin à faire. Mais mes problèmes étaient personnels. Il fallait que je m'assume.... Après 2-3 ans au Canada, ma famille a été informée de mon orientation sexuelle. Et comme vous le savez bien, c'est une étape très importante. »

- un immigrant de l'Est de l'Ontario

« Si je n'étais pas passée par [une autre province] quand je suis venue au Canada, je ne serais pas la personne que je suis aujourd'hui. [Cette province] a fait en sorte que pour moi, être gaie est OK. Si j'avais pas eu cette expérience, je n'aurais pas déménagé en Ontario avec le même sentiment. Maintenant, je retourne avec le même sentiment, même si la communauté n'est pas inclusive. Tu dois sentir que c'est correct.»

- une intervenante immigrante de l'Ouest de l'Ontario

Plusieurs immigrants et réfugiés ont mentionné être venus au Canada après avoir vécu des expériences d'homo-bi-transphobie dans leur pays d'origine. Certains ont fait une demande de statut de réfugié fondée sur la persécution relative à l'orientation sexuelle. D'autres sont des immigrants économiques qui ont vécu de la discrimination et du harcèlement dans leur vie sociale et dans leur milieu de travail au pays d'origine. Le fait que l'on reconnaisse que leur identité soit légitime et qu'ils se sentent mieux dans celle-ci est donc un besoin important. Bien qu'ils ne soient pas tous venus au Canada à cause des meilleures conditions de vie pour les LGBTQIA, la plupart constatent qu'ils sont beaucoup plus respectés comme LGBTQIA au Canada. Cela est une nouveauté pour eux donc le processus de se sentir mieux dans leur identité est graduel. Le fait de rencontrer d'autres personnes LGBTQIA est un facteur qui les aide à vivre ce processus. Ce processus est important pour leur établissement et leur intégration car si cela n'est pas le cas, ils n'auront jamais l'impression de pouvoir vivre librement en étant eux-mêmes.

Se faire des amis LGBTQIA

L'établissement dans un nouveau pays ou une nouvelle province implique de se refaire un cercle d'amis, ce qui n'est pas facile et prend du temps. Les immigrants et réfugiés qui ont participé à l'étude sont ouverts à développer des amitiés avec toute personne de leur entourage et non pas seulement des personnes LGBTQIA. Par ailleurs, plusieurs constatent que même sans le vouloir ou le planifier consciemment, après quelques années, leur cercle d'amis comprend des personnes LGBTQIA. Certains cherchent activement à rencontrer des personnes LGBTQIA, pour développer des amitiés ou des relations amoureuses. D'autres ne souhaitent pas nécessairement se lier d'amitié seulement avec des personnes LGBTQIA mais bien avec un groupe mixte. Quoi qu'il en soit, l'existence de ces liens affectifs avec d'autres personnes LGBTQIA semble être un besoin important pour l'ensemble des immigrants et réfugiés.

Certains intervenants qui s'impliquent beaucoup dans leur communauté constatent aussi ce besoin. Par ailleurs, ils s'attendent parfois à ce que les immigrants et réfugiés LGBTQIA veuillent s'impliquer dans des groupes communautaires alors que ces immigrants et réfugiés expriment un besoin plus fondamental de se faire des amis. Nous notons une différence entre créer des liens personnels avec des personnes LGBTQIA et s'impliquer dans la communauté LGBTQIA, à travers des organismes. Certains immigrants et réfugiés LGBTQIA

qui ont participé à l'étude s'intéressent seulement à l'un de ces modes d'interaction et d'autres aux deux. Le développement de services d'établissement devrait tenir compte de ces deux façons d'interagir socialement et ne pas forcer les immigrants et réfugiés dans l'une ou dans l'autre.

Inclusion dans les communautés

Voisinage

« Quand on arrive ici et que les gens t'accueillent avec les bras ouverts, à te demander où sont tes enfants [en faisant sous entendre qu'il est tout à faire normal qu'une personne LGBTQIA ait des enfants], à te parler comme à une personne normale, pour nous c'était choquant. Dans le bon sens, mais c'était choquant. »

- un immigrant du Nord de l'Ontario

Sur le plan de l'accueil et de l'inclusion par le voisinage, les expériences des immigrants et réfugiés sont contrastées. Certains ont eu de bonnes expériences et d'autres en ont eu de moins bonnes.

Certains immigrants et réfugiés ont été surpris du degré d'ouverture des gens à leur orientation sexuelle en comparaison à ce qu'ils ont vécu dans leur pays d'origine. Leur impression générale était positive même s'ils avaient tout de même subi des réactions homophobes, à l'occasion, dans leur entourage. Par ailleurs, d'autres personnes ont mentionné avoir vécu énormément de harcèlement et de discrimination fondés sur (1) l'orientation sexuelle, (2) le fait d'être immigrants et (3) le fait d'être francophone. Pour pouvoir bien s'établir et s'intégrer, les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA ont besoin d'appui pour démêler ces expériences contradictoires. Ils ont besoin d'occasions d'entretenir des liens positifs avec leur voisinage et de soutien pour faire face aux expériences négatives.

Milieu de travail

Nous avons constaté que les immigrants économiques qui ont un bon emploi semblent être plus ouverts relativement à leur orientation sexuelle que les demandeurs d'asile ou les réfugiés qui ont des emplois de survie. Sur le plan de l'inclusion, encore une fois, les expériences varient, et parfois même pour la même personne. Certains milieux de travail sont ouverts aux personnes LGBTQIA. D'autres ne le sont pas et tant les immigrants et réfugiés que les intervenants LGBTQIA y subissent du harcèlement et, dans un cas, la perte d'un emploi des suites du harcèlement. Comme nous l'avons vu précédemment, l'emploi est l'un des besoins les plus importants des immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA et le degré d'ouverture aux personnes LGBTQIA en milieu de travail a donc un impact sur la capacité de répondre à ce besoin.

Communauté francophone

« Je me suis fait dire par des francophones, par des organismes, des gens qui travaillent pour des organismes francophones: « t'a pas encore rencontré l'homme qu'il te faut ». »

- une immigrante de l'Ouest de l'Ontario

La communauté francophone en général, c'est-à-dire soit les individus ou les organismes francophones, n'est malheureusement pas toujours ouverte relativement aux immigrants et aux réfugiés et/ou aux personnes LGBTQIA. Certains immigrants d'origine française ont mentionné être déçus du fait que plusieurs francophones du Nord de l'Ontario refusaient de parler français avec eux car ils avaient honte de la qualité de leur français. D'autres immigrants et réfugiés ont subi des remarques et des comportements homo-bi-transphobes dans la communauté francophone, et ce, plus fréquemment à l'extérieur de Toronto. Les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA ont besoin d'un environnement qui valorise la diversité de la francophonie.

Communauté LGBTQIA

« Après j'ai que du bien à dire sur la communauté LGBT de Toronto. Tout a cascadé du fait qu'on s'est marié et qu'on a rencontré cet officiant. C'était vraiment un coup de chance. »

- un immigrant du Centre de l'Ontario

La communauté LGBTQIA est très anglophone en Ontario. FrancoQueer est l'un des seuls organismes desservant les personnes LGBTQIA francophones en Ontario. Certains immigrants et réfugiés LGBTQIA ont parlé du manque de visibilité de la communauté LGBTQIA francophone et de la difficulté de trouver l'information au sujet de cette communauté. Les francophones, et en particulier ceux qui ne parlent pas anglais, ont de la difficulté à participer à la communauté LGBTQIA anglophone. De plus, les organismes anglophones ne sont pas toujours au courant de la présence de leur clientèle francophone ou de l'existence de petits organismes francophones à qui les référer. D'autres en sont conscients mais ne sont pas d'accord avec l'approche de ces organismes. Un intervenant anglophone a mentionné que, selon son expérience, la communauté LGBTQIA francophone avait un profil bien différent de sa clientèle jeune et racialisée. Cette clientèle avait de la difficulté à s'identifier aux membres de la communauté LGBTQIA francophone rencontrés, qui étaient plus âgés et principalement blancs. Cet intervenant était aussi en désaccord avec l'approche qu'il avait observée – à tort ou à raison - dans la communauté LGBTQIA francophone. Selon lui, il est important de ne pas présumer connaître les solutions qui sont appropriées pour sa clientèle mais de permettre à sa clientèle de trouver ses propres solutions. Ces perceptions ne le portait pas à référer sa clientèle francophone aux organismes LGBTQIA francophones. Les liens entre les organismes francophones et anglophones sont, en règle générale, très minces voire inexistantes, ce qui n'aide pas à l'inclusion des francophones. Une meilleure communication entre les organismes anglophones et francophones permettrait d'éviter les malentendus, d'aller au-delà des premières impressions et d'échanger les pratiques exemplaires.

Lorsque nous ajoutons le fait d'être immigrant ou réfugié, les problèmes d'inclusion dans la communauté LGBTQIA s'accroissent. Certains intervenants ont mentionné que les activités comme les rencontres dans les bars ne conviennent pas à tous et que les immigrants et réfugiés se retrouvent parfois isolés lorsqu'ils participent à de tels événements. D'autres intervenants s'attendent à pouvoir parler ouvertement de sexualité avec les immigrants et réfugiés LGBTQIA alors que ceux-ci ne sont peut-être pas prêts à le faire, soit pour des raisons personnelles ou culturelles. Par exemple, la réaction d'un intervenant au fait que certains

immigrants et réfugiés ne veulent pas parler de sexualité était de se poser la question à savoir « s'ils étaient vraiment gais » alors que nous croyons qu'il s'agit plutôt d'une différence culturelle et que les intervenants bénéficieraient de formation sur le plan de la compétence culturelle. D'autres intervenants ont mentionné qu'ils ont observé du racisme dans la communauté LGBTQIA francophone de l'Est de l'Ontario.

Les immigrants, réfugiés et intervenants ont mentionné trois autres difficultés sur le plan de l'accueil et de l'inclusion dans la communauté LGBTQIA

- le manque d'inclusion des femmes;
- le manque d'inclusion des personnes trans; et,
- le manque de confidentialité dans un contexte où les enjeux sont élevés pour les immigrants et les réfugiés relativement au fait de dévoiler leur identité sexuelle ou de genre.

Communautés ethnoculturelles et secteur de l'établissement

« Si tu es dans ta communauté et que tu dis que tu es LGBT on va te chasser. Ici au Canada, dans nos communautés, on n'en parle pas. »

- un réfugié du Centre de l'Ontario

Selon les données recueillies, le manque d'inclusion et l'homo-bi-transphobie sont des défis importants dans les communautés ethnoculturelles (du pays d'origine) francophones auxquelles appartiennent les immigrants et réfugiés.

« Ils disaient: Je peux parler à ma communauté ethnoculturelle de ça, mais ça me mettrait dans un risque physique et je vais les perdre. Ça ne valait pas la peine pour eux de mixer les deux, puisque ça leur ferait plus de mal que de bien. C'était un peu difficile mais aussi ils parlaient qu'ils trouvaient ce qu'ils voulaient, c'est comme faire les achats: « Achat de légumes d'un côté et achat de fruits de l'autre. » »

- une intervenante du Centre de l'Ontario

Selon les participants de l'étude, la communauté française immigrante de l'Ontario a certains membres qui sont accueillants et d'autres pas du tout, ce qui reflète la différence entre les immigrants français qui rejettent ou qui adhèrent à l'homo-bi-transphobie encore très présente en France. Les participants LGBTQIA provenant d'Afrique francophone ont beaucoup parlé de vivre de difficultés dans leurs communautés du pays d'origine. Pour eux, il est souvent impossible de dévoiler leur orientation sexuelle sans subir le rejet, même la violence physique ou psychologique, de membres de leur famille, amis et collègues.

Certains immigrants et réfugiés se sont également plaints d'homophobie dans leurs cours d'anglais langue seconde, à la fois de la part des professeurs et des participants. Un immigrant a mentionné que sa professeure d'anglais lui a demandé d'être plus discret relativement à son homosexualité, c'est-à-dire de garder ça « dans sa vie privée », parce que cela aurait pu heurter les étudiants ayant des croyances religieuses qui condamnent l'homosexualité. Or, cet immigrant n'avait même pas mentionné son orientation sexuelle à sa professeure. Celle-ci a donc non seulement déduit son orientation sexuelle sans lui demander mais elle lui a également demandé de la cacher plutôt que d'intervenir pour sensibiliser les autres étudiants aux questions LGBTQIA et ainsi le protéger contre l'homophobie qu'il aurait pu subir. De plus, cet immigrant a mentionné que la professeure en question n'était pas intervenue alors que les étudiants pratiquant une religion particulière faisaient des commentaires contre la religion des autres. Il y avait à la fois un problème d'homophobie et de manque de compétence culturelle.

« C'est l'immoralité sexuelle, ce n'est pas permis, c'est un acte qui est très important aux yeux de Dieu, il ne faut pas s'amuser. » Bref, ce sont ces genres de prêches sont faites à plusieurs nouveaux arrivants. Là où ils vivent, s'ils découvrent qu'ils sont LGBTQI, ils sont pratiquement exclus de la communauté, la personne sera rejetée. La nouvelle va circuler partout. Elle ne se sentira pas à l'aise. Il y a toute sorte de mots qu'on va utiliser sur ça. Et en fin de compte, la personne risque de fuir la ville ou vivre à l'extérieur de la communauté. Pour que cette personne vive, elle devra vivre en dehors de sa communauté d'origine. L'affaire ne s'arrête pas là-bas. On va maintenant parler à ses parents, qui sont restés au pays. Mais ta fille ici, ton fils ici, est devenu comme ça, comme ça. Les gens, dans nos coutumes à nous, vont dire « Ah, on a ensorcelé mon garçon, ma fille, comment est-il ou elle devenu(e) comme ça ». Donc c'est une affaire qui ne s'arrête pas seulement ici, mais qui va au-delà. Ensuite, au sein même de ces

églises, une personne va être déléguée pour parler à la personne, pour lui dire « mon frère, qu'est-ce qui se passe, ou ma soeur, qu'est-ce qui se passe? Pourquoi tu es devenu(e) comme ça », etc. Donc c'est ça les défis. Ils veulent vivre leur homosexualité cachés entre les 4 murs, pour ne pas vivre tous ces problèmes.

- un intervenant du Centre de l'Ontario

Nous avons mené un groupe de discussion avec des intervenants et leaders de communautés ethnoculturelles francophones de différentes régions de l'Ontario. Nous en avons également rencontré quelques-uns en entrevue individuelle ou lors de groupes de discussion. Nous constatons que la norme sociale et religieuse condamne le manque de conformité sur le plan du genre et les pratiques non hétérosexuelles, et ce, surtout pour les hommes. La sexualité des femmes semble largement ignorée, ce qui est tout aussi inquiétant puisqu'il ajoute une dimension sexiste aux problèmes existants. Le langage qui est utilisé pour condamner les pratiques non hétérosexuelles est véhément et irrespectueux. Il faut donc beaucoup de courage pour qu'un membre de ces communautés défie cette norme, soit en s'affirmant comme personne LGBTQIA, soit en s'affirmant comme personne hétérosexuelle qui appuie les minorités sexuelles. Par ailleurs, certains intervenants montrent plus d'ouverture d'esprit lorsque le sujet est abordé lors d'entrevues individuelles et confidentielles, à l'abri du jugement d'autres membres de leur communauté. Notons aussi que même les intervenants ayant exprimé des opinions ou propos homo-bi-transphobes reconnaissent que tous les immigrants et réfugiés ont droit aux mêmes services, bien que il y'a une croyance que une identité LGBTQIA n'a pas d'impacts sur les expériences d'établissement et d'intégration. Même si cela ne semble pas toujours être mis en pratique, il existe une certaine disposition à mettre de côté ses croyances personnelles pour desservir la clientèle.

Différences entre les besoins des réfugiés et non-réfuégiés

Les sondages auprès des immigrants et réfugiés et auprès des intervenants ont révélé que les « réfugiés » et les « non-réfuégiés » ont certains besoins communs. Tous les répondants aux sondages ont cerné les mêmes cinq « services les plus utiles » pour les immigrants et réfugiés:

1. Aide à trouver un logement;
2. Aide à trouver un emploi ou un soutien financier;

3. Aide relative aux questions d'immigration (services juridiques, aide à remplir des formulaires, préparation à l'audience, etc.);
4. Services de santé psychologique ou physique;
5. Activités sociales (pour les non-réfugiés) ou groupe de discussion pour parler des questions LGBTQIA (pour les réfugiés).

Cependant, tant les sondages que les entrevues et groupes de discussion démontrent qu'ils ont aussi des besoins différents. Les répondants réfugiés ont indiqué avoir plus de problèmes avec la connaissance des services, l'admissibilité aux services et l'accès aux services en français. Avec les changements récents au system d'asile, l'accès rapide aux services est plus urgent que jamais car ça peut avoir des grands impacts sur le succès d'une demande. Malgré ces défis, ils sont plus susceptibles d'avoir utilisé des services et d'en avoir utilisé toute une gamme (aide juridique, aide pour remplir les formulaires, groupe de soutien, aiguillage et information par exemple). En général, les non-réfugiés ont seulement utilisé quelques services. C'est sans doute que les réfugiés ont besoin d'aide de manière urgente pour compléter leurs procédures d'immigration, ce qui exige d'utiliser plusieurs services. De plus, la majorité des répondants qui cherchent du travail sont des réfugiés. Par ailleurs, seulement deux répondants réfugiés ont indiqué avoir utilisé des services de soutien à l'emploi.

Les non-réfugiés se distinguent en ce que 75 % d'entre eux indiquaient faire face à « l'absence de réseaux de soutien LGBTQIA en français », comparé à seulement 9 % des réfugiés. Tel qu'indiqué ci-dessus, les non-réfugiés ont choisi comme 5e service le plus utile les activités sociales plutôt que les groupes de discussion pour parler des questions LGBTQIA. Nous concluons que les non-réfugiés ont de grands besoins sur le plan social et qu'ils préfèrent un soutien plus informel que les réfugiés. Cela démontre l'importance d'organiser différents types d'activités sociales pour que les immigrants comme les réfugiés puissent se faire des amis et trouver des activités qui leur conviennent.

Défis relatifs aux services existants et au manque de services

Notre plus important constat est la carence généralisée de services d'établissements en français et appropriés pour les personnes LGBTQIA.

Certes, il existe des services d'établissement et d'intégration à plusieurs endroits en Ontario et l'évaluation démontre que les immigrants et réfugiés ont utilisé certains de ces services. Cependant, ces services sont inadéquats puisque les usagers appartenant aux minorités sexuelles disent :

- Ne pas pouvoir parler de leurs besoins particuliers en tant que personne LGBTQIA;
- Ne pas avoir de services en français;
- Ne pas sentir que leur culture ou leur religion est respectée;
- Ne pas avoir de service dans sa région;
- Avoir un accès limité à un service à cause des disponibilités limitées d'un bénévole ou d'un employé qui offre le service;
- Subir des interruptions de service car ce service dépendait d'un bénévole ou d'un employé en particulier et qu'il n'y a pas de relève pour l'offrir;
- Recevoir des services de mauvaise qualité qui ne répondent pas à ses besoins;
- Ne pas avoir accès à des services appropriés pour les femmes lesbiennes et bisexuelles;
- Ne pas avoir accès à des services appropriés pour les personnes trans; et
- Bénéficier de la visibilité des identités lesbiennes et gaies, mais ne pas bénéficier d'une visibilité semblable pour les identités bisexuelles, bispirituelles, berdaches, transgenres, transsexuelles, queer, se questionnant, intersexuées et asexuelles.

Dans les limites des services offerts, les immigrants et réfugiés LGBTQIA francophones ont tout de même mentionné avoir utilisé une panoplie de services d'établissement et d'intégration, y compris des services d'aide à trouver un logement, d'aide à l'emploi,

d'immigration, de santé et d'éducation. Ils ont également participé à des activités sociales organisées par des organismes francophones. Le taux de satisfaction relatif à ces services et activités variait grandement.

Promotion des services

Les immigrants et réfugiés LGBTQIA francophones n'ont pas tous utilisé les services mentionnés ci-dessus. Cela peut s'expliquer par l'inexistence de services locaux, bien entendu, mais aussi par leur méconnaissance. Il devrait donc y avoir un effort de promotion de ces services.

Plus précisément, 47 % de l'ensemble des répondants au sondage auprès des immigrants et réfugiés LGBTQIA francophones indiquent qu'ils n'ont pas eu recours à un service parce qu'ils ne savaient pas qu'il existait. La situation est pire pour les répondants de l'extérieur de Toronto (55 %) que pour ceux de Toronto (45 %). L'écart est encore plus important entre les répondants femmes (55 %), et ceux qui ne s'identifient pas comme hommes ou femmes (50 %), que pour les hommes (38 %). Nous concluons qu'il y a un grand besoin de promotion des services existants et que cette promotion doit être faite, en particulier pour les LGBTQIA hors de Toronto, pour les femmes et les personnes qui ne s'identifient pas comme homme ou femme.

Homo-bi-transphobie dans le secteur de l'établissement et dans les activités des communautés francophones et/ou ethnoculturelles

Tel que mentionné précédemment, les intervenants ont soulevé le problème de l'homo-bi-transphobie dans le secteur de l'établissement et de l'intégration. Parmi les exemples qui ont été donnés, citons :

- le refus de faire circuler un courriel pour recruter des bénévoles pour un événement LGBTQI comme le défilé de la Fierté;
- le fait de faire jouer des chansons contenant des propos explicitement homophobes et violents;
- un homme gai qui a été condamné à un événement public par un intervenant quand il a

- demandé de l'aide pour sa situation de violence conjugale;
- un superviseur homme hétérosexuel qui demande à une intervenante bisexuelle d'expliquer comment ça se passe lorsqu'elle a des relations sexuelles avec une autre femme et;
- l'isolement d'une femme trans en maison d'hébergement pour femme à cause du comportement des autres femmes résidentes et du manque d'intervention efficace du personnel et de la direction.

Peur de dévoiler son identité

Les exemples de situations homo-bi-transphobes mentionnés ci-dessus expliquent la peur des immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA de dévoiler leur identité. Selon certains intervenants, cette peur peut entraîner des conséquences importantes. Le client peut avoir de la difficulté à se trouver un logement subventionné s'il cache qu'il vit en couple et demande un logement de deux pièces, ce qui est plus rare qu'un logement d'une pièce. Il arrive aussi que des clients meurent des suites du VIH/SIDA parce qu'ils craignent de s'identifier et évitent de chercher les services dont ils auraient eu besoin. On le voit, l'homo-bi-transphobie dans le secteur de l'établissement comporte des conséquences.

Manque de formation

Beaucoup d'intervenants manquent de formation sur les questions LGBTQIA et sur la compétence culturelle.

Questions LGBTQIA

Les connaissances des intervenants qui offrent présentement des services aux immigrants et réfugiés LGBTQIA varient beaucoup. Certains ne connaissent pas l'acronyme LGBTQIA, ce qui ne veut pas nécessairement dire qu'ils ne connaissent pas la situation des minorités sexuelles mais ce qui démontre un besoin de formation. D'autres sont très familiers avec la situation des hommes gais, mais pas avec celle des hommes bi ou trans, ou des femmes lesbiennes, bi ou trans, et encore moins des autres identités comprises dans l'acronyme LGBTQIA.

Par exemple, un intervenant LGBTQIA semblait associer le fait d'avoir des enfants au fait d'être bisexuel alors que tous les membres de la communauté LGBTQIA peuvent avoir des enfants s'ils le souhaitent.

Compétence culturelle

« La moitié de notre clientèle sont des musulmans [LGBTQIA] et on ne célèbre pas le Ramadan, alors qu'on parle de Noël et du Jour de l'An pendant des semaines. »

- un intervenant du Centre de l'Ontario

Tant les intervenants que les immigrants et réfugiés eux-mêmes pourraient bénéficier de connaissances plus approfondies sur les différences entre leur culture et celle des gens avec qui ils interagissent. Nous avons vu les exemples des discussions sur la sexualité et des sorties dans les bars qui ne sont pas appropriées pour tous et toutes. Les intervenants ont besoin de formation à ce sujet pour être capable de bien desservir leur clientèle. Pour les immigrants et réfugiés, il s'agit d'un outil qui aide à l'établissement et à l'intégration.

Manque de services en français pour les personnes LGBTQIA

« Aucune des aides auxquelles j'ai eu accès, j'ai jamais cherché ni trouvé francophone en fait. Je me suis dit que ça compliquait les choses d'ajouter un facteur supplémentaire à la recherche qui était déjà difficile. On cherche déjà quelque chose en marge. Je me suis dit que ça aurait été dur de trouver. Donc je me suis débrouillé. »

- un immigrant du Centre de l'Ontario

Très peu d'immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA ont eu accès à de l'information et à des services d'établissement généraux et d'emploi en français. Selon le sondage auprès des immigrants et réfugiés, seulement 30 % des répondants ont été offerts les services d'établissement en français « toujours » ou « souvent », alors que 42 % les ont été offert seulement « parfois » et 29 % « rarement » ou « jamais ». En outre, 19 % ont indiqué qu'un de

leurs problèmes étaient le fait que l'information ou les services n'étaient pas disponibles en français. Cela était pire pour ceux qui résident à Toronto (20 %), pour les réfugiés (29 %) et pour les hommes (31 %).

Pour ce qui est des services francophones conçus pour les personnes immigrantes et réfugiées LGBTQIA, c'est à Toronto qu'il y a le plus de services directs, cela grâce à l'existence de l'organisme FrancoQueer depuis 2006. Cet organisme offre un accompagnement individuel et informel par des bénévoles et, depuis, 2012, offre un groupe de soutien pour les personnes LGBTQIA nouvellement arrivées en Ontario. Cependant, notons que le fonctionnement de FrancoQueer repose presque uniquement sur le travail de bénévoles.

À l'extérieur de Toronto, certains intervenants LGBTQIA eux-mêmes offrent un soutien aux immigrants et réfugiés LGBTQIA qui les entourent, et ce, bien souvent sans bénéficier de l'appui de leur propre organisme. Même dans une ville comme Ottawa, les services LGBTQIA en français sont quasi inexistantes. Nous avons constaté que les intervenants bénévoles ou payés qui offrent des services en français conçus pour les personnes LGBTQIA se sentent isolés et manquent énormément de soutien. De là l'importance de mettre sur pied un réseau provincial de soutien et d'échange structuré.

Problèmes d'admissibilité aux services selon le statut d'immigration

« Tu as besoin d'aide pour t'expliquer le système, les démarches à faire. C'est ce qu'ils vont identifier comme settlement workers. Je ne pouvais pas avoir accès à ce genre de services car je suis arrivée [dans une autre province] avant d'arriver en Ontario (j'ai dépassé le critère de 3 ans). Malheureusement, c'est la réalité de beaucoup d'immigrants. Ces 3 ans. Certains organismes l'ont fait de façon informelle, mais c'est pas la façon de procéder. Je sais pas si les gens ont changé les choses maintenant. Je sais que certains programmes c'est encore jusqu'à temps que tu sois citoyen. Tu as besoin de services pas seulement pendant les 3 premières années que tu es ici. Je parle en tant qu'immigrante.

- une immigrante de l'Ouest de l'Ontar

Les immigrants et réfugiés que nous avons rencontrés avaient différents statuts d'immigration, allant de citoyens canadiens, résidents permanents, détenteurs de permis de travail, réfugiés et demandeurs d'asile. Au cours de la recherche, nous avons appris que certains demandeurs d'asile avaient obtenu leur statut de réfugié et d'autres s'étaient heurtés à un refus et demeuraient sans statut d'immigration légal au Canada. Notons aussi que certaines personnes immigrants ne sont pas nouvelles au Canada mais sont nouvelles en Ontario (elles viennent du Québec par exemple) et ont besoin de soutien. Le sondage a révélé que 16 % des répondants se sont fait refuser des services à cause de leur statut d'immigration, soit parce qu'ils étaient demandeurs d'asile, étudiants étrangères ou travailleurs temporaires. Cela étant, nous constatons l'importance de développer des services pour les immigrants et réfugiés LGBTQIA ouverts à tous, peu importe le statut d'immigration.

Services souhaités

Espaces positifs pour les personnes LGBTQIA

« ...dans un contexte de groupe de soutien LGBT francophone, c'est comme si c'était... un soulagement total. Même si y parlent pas de leur orientation sexuelle beaucoup, le fait d'être là pis de savoir que y sont dans un espace sécuritaire, c'est comme si ça soulageait vraiment profondément. Souvent, y en a qui disent c'est... « J'aime venir parce que c'est le seul moment où je me sens vraiment bien, où ça m'a tellement permis de me soulager, que ça soit correct de parler de ça... », alors je pense que, dans le restant de leur vie, ils ont pas ça... »

- une intervenante du Centre de l'Ontario

Tel que mentionné précédemment, un espace positif est un environnement où les personnes LGBTQIA se sentent respectées. La grande majorité des personnes rencontrées trouvent important de créer des espaces positifs. Cependant, tous et toutes ne s'entendent pas sur comment le faire. Certains croient qu'on devrait transformer les services existants et ouverts à tous en espaces positifs. D'autres trouvent qu'on devrait aussi créer des services spécialisés pour les LGBTQIA. De même, il existe un débat à savoir si l'intervenant qui dessert

une personne LGBTQIA doit appartenir lui-même à cette communauté ou non. Tant les immigrants et les réfugiés que les intervenants ont des opinions partagées. Ce débat soulève l'importance de se questionner à savoir comment construire un espace réellement positif.

« ... je sais aussi qu'il vaut mieux ne pas parler trop de son orientation sexuelle, de l'exprimer trop ouvertement ou d'être engagé dans la communauté LGBTQIA. Les organismes et les intervenants ont peur de perdre d'autres clients s'ils montrent trop d'ouverture aux LGBTQIA.

- un intervenant de l'Ouest de l'Ontario

De plus, certains intervenants LGBTQIA eux-mêmes ont mentionné que les organismes ont tendance à croire qu'ils sont des espaces positifs alors qu'ils ne le sont pas. En effet, selon le sondage auprès des intervenants, 52 % d'entre eux trouvent leur organisme accueillant envers la clientèle LGBTQIA alors que 82 % des répondants au sondage auprès des immigrants et réfugiés ne dévoilent leur identité que parfois, rarement ou jamais. Certains intervenants pensent avoir reçu assez de formation, après avoir assisté à un seul atelier, alors que leurs connaissances sont très superficielles. D'autres concluent que le fait d'avoir de l'information sur leur site Web ou une affiche avec un arc-en-ciel est suffisant pour avoir un espace positif.

Les intervenants ont tout de même mentionné certains éléments nécessaires à la création d'espaces positifs et souhaiteraient que tous les organismes du secteur de l'établissement en développent :

- un affichage démontrant l'ouverture aux personnes LGBTQIA (symbole arc-en-ciel par exemple);
- une formation sur les questions LGBTQIA et le concept d'espace positif;
- des politiques internes sur la discrimination et la confidentialité;
- un système de plaintes; et
- une philosophie d'inclusion (reconnaissance de chaque sous-groupe LGBTQIA, égalité des sexes, compétence culturelle, connaissance des questions relatives au VIH, à la toxicomanie et à la santé mentale, etc.).

« ...il faudrait que les intervenants ... soient très bien formés sur la réalité des personnes LGBTQI... À ce moment-là, cet organisme pourrait offrir le service à la personne LGBT dans un environnement

sécuritaire : que la personne soit ouverte, qu'elle démontre à la personne LGBTQI qu'elle est très bienvenue, qu'elle ne doit pas s'inquiéter si elle parle de son orientation sexuelle, qu'elle est dans un environnement sans jugement, dans un espace sécuritaire.
« Je vais t'aider à naviguer dans le système des services dont tu as besoin en tant que personne LGBTQI. » Ce serait vraiment le mandat à quoi devrait aboutir un organisme francophone qui n'est pas exclusivement un organisme LGBT.

- un intervenant du Centre de l'Ontario

Pour ce qui est de l'affichage et de la formation, le sondage auprès des intervenants a démontré que les organismes de 37 % des répondants n'ont pas des affiches « espace positif ». Le sondage révèle aussi que 23 % (6 personnes) ne connaissent pas le terme « espace positif » bien que 4 de ces personnes disent travailler à un organisme qui offre des services spécialisés pour les personnes LGBTQIA. Cela démontre que même les organismes qui offrent des services spécialisés LGBTQIA ont besoin de formation pour que leurs services soient à la hauteur de ce qu'ils disent offrir.

« Il doit y avoir une certaine pression de la part des bailleurs de fonds : « si vous acceptez ce financement, vous devez avoir un anti-oppression policy et vous devez avoir un système qui permet aux gens de se plaindre »

- une intervenante de l'Est de l'Ontario

Sur le plan du développement de politiques anti-discrimination, le sondage auprès des intervenants a révélé que 56 % des organismes pour lesquels ils travaillent ou font du bénévolat ont une politique anti-discrimination qui mentionne explicitement l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle et l'orientation sexuelle, conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario. Cependant, 9 % disent que celle-ci n'est pas mise en pratique. Les autres répondants au sondage ont indiqué qu'ils ont une politique qui ne mentionne pas ce type de discrimination (22 %), qu'ils ne connaissent pas les détails de leur politique (16 %) ou qu'ils n'ont pas de telle politique (6 %).

« La confidentialité est cruciale, mais je trouve qu'elle n'est pas comprise à l'heure actuelle dans la communauté LGBT francophone. On dirait que c'est vraiment difficile la question de la confidentialité.

Alors il faudrait faire un effort supplémentaire pour que cet aspect soit être bien compris par le personnel, que ce soit fait comme il faut. Des fois, les gens n'aiment pas la confidentialité parce qu'ils veulent que tout le monde soit ouvert et se dévoile. Pour moi, c'est de créer un espace où certaines choses qui sont échangées comme information, et où c'est clair ce qui est confidentiel ou non. Que la personne puisse faire ses choix, on donne ce pouvoir à la personne. En tant qu'intervenant, tu fais pas le choix pour la personne »

- une intervenante du Centre de l'Ontario

Pour ce qui est du développement de politiques de confidentialité, selon le sondage auprès des intervenants, tous mentionnent en avoir une. Cependant, le sondage révèle les détails suivants :

- 50 % des répondants ont une politique qui mentionne explicitement le fait de ne pas révéler l'orientation sexuelle ou l'identité de genre/sexuelle d'un membre du personnel ou d'un client sans son consentement;
- 44 % ont une politique mais que celle-ci n'aborde pas la question du dévoilement explicitement; et
- 6 % ne sont pas au courant des détails de leur politique de confidentialité.

Ces données, ensemble avec les observations des intervenants, indiquent le besoin des organismes de réexaminer leurs politiques et pratiques anti-discrimination et de confidentialité.

« Ceux qui sont très bien installés et confiants et fiers dans leur expression personnelle de vivre LGBT, c'est de continuer à être public, à augmenter les occasions où on peut s'exprimer, comme la fierté, la parade, incluant les autres, ouvert au public, donc du développement communautaire à partir de grassroots, la base. »

- un intervenant du Nord de l'Ontario

Le développement d'espaces positifs requiert un leadership communautaire et gouvernemental. Un intervenant mentionne l'importance de cultiver le leadership communautaire parmi les personnes LGBTQIA francophones bien établies en Ontario qui peuvent afficher leur identité, ce qui historiquement a été la source de l'avancement des

droits des LGBTQIA en Ontario et à l'internationale. Une intervenante souligne le fait que le gouvernement doit donner l'exemple en encourageant le développement de ces espaces car il s'agit d'une responsabilité sociale et non pas individuelle.

Pour ce qui est des suggestions plus particulières, certains intervenants ont suggéré de créer un centre de services d'établissement LGBTQIA francophone spécialisé. Ce centre offrirait tous les services d'établissement de base, aborderait les identités LGBTQIA, la santé sexuelle, y compris la question du VIH, la santé mentale et la vie sociale. De plus, un intervenant a suggéré qu'il faudrait des travailleurs ou des travailleuses en établissement à temps partiel francophones, formé sur les questions LGBTQIA, qui puissent offrir des services en partenariat avec des organismes du secteur de l'établissement à travers la province. Finalement, plusieurs intervenants ont suggéré de faire de la sensibilisation et de donner de la formation pour que tous les services d'établissement en Ontario deviennent des espaces positifs.

Compétence culturelle

« La 'cultural competence'... ce n'est pas une question de connaître la culture des sri lankais [par exemple] mais pouvoir se questionner et savoir qu'il y a certaines façons, certaines expressions culturelles qui font que tes conclusions à toi, peut-être ne sont pas les bonnes. C'est tout. C'est de là où je viens, c'est un point de départ, c'est une façon qui te mène à une certaine tolérance. »

- un intervenant du Centre de l'Ontario

Il est important de développer des services offerts par des intervenants qui disposent de compétences culturelles. La compétence culturelle est plus qu'une « conscience culturelle », soit des connaissances intellectuelles relatives à d'autres cultures, ou qu'une « sensibilité culturelle », soit des connaissances et de l'expérience relativement à d'autres cultures. Cela va plus loin et comprend les connaissances et compétences nécessaires pour établir la confiance, communiquer avec les autres et créer des espaces où tous sont réellement inclus et à l'aise. Il faut s'assurer que les discussions sur la sexualité dans les milieux LGBTQIA soient adaptées aux différentes cultures. Dans certaines cultures, il n'est pas possible d'en parler ouvertement. Cela est différent de la culture gaie de l'Amérique du Nord. Le mot culture peut donc faire référence à la culture

d'un pays ou d'une religion mais aussi d'un groupe social comme les hommes gais blancs. La compétence culturelle est donc liée à la notion d'espace positif dont nous avons parlé précédemment.

Encore une fois, lors de discussions sur la compétence culturelle, la question de l'identité de la personne qui offre le service survient. L'identité de la personne et son niveau de compétence culturelle sont deux facteurs importants dont il faut tenir compte en développant des services. En effet, bien que certains se sentent plus à l'aise avec des personnes qui ont la même expérience de vie ou qui partagent la même culture qu'eux, le contraire est aussi vrai. Par exemple, certains intervenants ont mentionné que, pour leur clientèle LGBTQIA francophone noire, il était rassurant de rencontrer un intervenant LGBTQIA francophone noir car cela permettait de se sentir moins seul dans son identité. D'autres ont mentionné que leur clientèle noire se sentait plus à l'aise avec un intervenant blanc à cause de la peur qu'un intervenant noir soit homo-bi-transphobe. Il semble donc important de créer un environnement qui démontre clairement la compétence culturelle, au-delà de l'identité (visible ou non) de la personne qui offre le service.

Lorsque cela est le cas, il est également important d'avoir des intervenants qui partagent certaines caractéristiques identitaires avec la clientèle. Il s'agit donc de viser un certain équilibre entre le fait que les intervenants partagent certaines caractéristiques identitaires avec la clientèle et la compétence culturelle des intervenants.

Services en français

Le présent rapport comprend un grand nombre d'exemples de l'impact du fait de ne pas avoir accès aux services en français et de la différence que cela peut faire d'y avoir accès. Toutes les personnes rencontrées pour la recherche, qu'elles parlent anglais ou non, trouvent important d'offrir des services d'établissement et autres services professionnels en français adaptés aux personnes immigrantes et réfugiées LGBTQIA. Ces services sont nécessaires dans l'ensemble de la province et, lorsqu'ils existent déjà, il est important d'en faire la promotion de manière adéquate.

Information

Certains ont mentionné qu'ils aimeraient un livret ou un bottin, rédigé en français, décrivant les services de bases qui sont importants à l'arrivée (ressources locales, où trouver des services, ce à quoi on a droit) ou un numéro de téléphone central qui donne cette information. Ils ont suggéré de distribuer cette information là où les gens arrivent, à l'aéroport ou à travers les entreprises qui embauchent les immigrants par exemple. D'autres ont mentionné l'importance d'avoir cette information sur Internet, que ce soit sur Etablissement.org, FrancoQueer.ca ou un autre site Web.

Accompagnement et aiguillage

« Si on a aussi une personne, à part un avocat, qui peut accompagner. Il y a un chinois qui est venu à l'immigration qui aide les chinois à Kipling. Si on peut avoir quelqu'un comme ça pour les LGBTQI francophones et les accompagner pendant l'audience. Quand on est seul à l'audience, c'est difficile.»

- une réfugiée du Centre de l'Ontario

Il serait souhaitable de développer des services d'accompagnement et d'aiguillage pour les immigrants et réfugiés, tout au long de leur processus d'établissement et d'intégration, par des personnes de confiance à qui ils peuvent poser des questions.

Cela peut se faire de plusieurs façons. Certains ont mentionné qu'il serait bon d'avoir une équipe qui fait un suivi auprès des demandeurs et les demandeuses d'asile, tout au long du processus judiciaire, et qui s'occupe aussi de la questions des études et de l'emploi (validité des diplômes antérieurs, choix de programme d'études au Canada). D'autres ont parlé d'un service de jumelage individuel ou de groupe, où les immigrants et réfugiés sont mis en contact avec un ou plusieurs bénévoles qui peuvent faciliter l'intégration.

Services professionnels

« Et y a presque pas d'avocats francophones là-bas.... Vous avez droit à 30 minutes. Si les 30 minutes passent, vous êtes obligé de revenir une autre fois. Je suis allé là-bas 6 ou 7 fois, et j'ai eu à parler à une avocate bilingue une fois. »

- un immigrant de l'Est de l'Ontario

Droit

Certains ont recommandé de développer un bon système de référence aux services juridiques appropriés pour les réfugiés et les immigrants LGBTQIA francophones.

Les services d'aide juridique gratuits pour les demandeurs d'asile à faible revenu sont disponibles à travers la province. Cependant, ils ne le sont pas toujours en français ou adaptés pour les personnes LGBTQIA. Des services juridiques adaptés à leur orientation ou identité sexuelle sont particulièrement cruciaux dans le cas des personnes qui font une demande d'asile fondée sur la persécution relative à leur orientation ou identité sexuelle. De plus, ces services sont limités.

Lorsqu'un demandeur d'asile voit sa demande refusée, il peut parfois continuer à obtenir de l'aide juridique gratuitement mais pas toujours. Si ce n'est pas le cas, celui-ci se retrouve alors à tenter de trouver des services juridiques dans le secteur privé, ce qu'il ne sait pas toujours comment faire et ce qui va au-delà de ses moyens financiers.

Les immigrants et les réfugiés en général ont aussi besoin de services juridiques pour renouveler leur permis de travail, obtenir la résidence permanente ou obtenir la citoyenneté canadienne. Encore une fois, ils ne savent souvent pas comment s'y prendre.

Santé mentale

« C'était en français ce service d'aide plus « Non. Si j'avais cherché en français, ça aurait été quasiment impossible pour moi. À moins d'aller au Consulat et demander des gens à recommander. Ils m'auraient donné des noms mais moi je recherchais vraiment la compétence. De dire on a une problématique d'identité sexuelle, de genre, une personne qui ait au moins un minimum de familiarité avec ça.

- un immigrant du Centre de l'Ontario

Certains ont suggéré de développer un groupe de soutien pour favoriser la santé mentale des immigrants et réfugiés LGBTQIA francophones. Des services de counselling professionnel spécialisés pour les personnes LGBTQIA sont particulièrement important pour les personnes ayant vécu des traumatismes physiques ou psychologiques graves.

Activités sociales

Parmi les suggestions d'activités sociales, citons :

- activités sociales qui n'impliquent pas nécessairement de boire de l'alcool ou qui n'ont pas lieu dans l'environnement d'un bar qui ne convient pas à tous;
- faire des activités pour femmes LGBTQI seulement;
- réseau francophone gai noir à Ottawa; et
- activités qui permettent de développer des liens réels, une communauté informelle, et pas seulement dans le quartier gai.

Choix dans l'offre de service

« Il est important d'avoir accès à des gens gais et non gais, pour s'intégrer avec toutes les communautés. ... Déjà la communauté francophone est petite et LGBT en plus, c'est une micro-communauté. Ça fait un peu peur. C'est étouffant. Donc l'idée c'est d'avoir des

services destinés aux personnes LGBTQ francophones, mais ouverts sur toute la communauté. S'il y a des groupes de jumelage, des choses comme ça, il faut que toutes les personnes, LGBT ou non, soient présentes.»

- un immigrant de l'Ouest de l'Ontario

Les immigrants et réfugiés LGBTQIA francophones souhaiteraient pouvoir choisir entre différents services adaptés à leurs besoins. Ils ressentent le besoin d'entrer en contact avec plus d'une communauté. Cela leur donne plus de chance de trouver une personne avec qui ils ont des affinités.

Services dans toutes les régions de l'Ontario

Les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA ne sont pas nécessairement nombreux dans toutes les régions de l'Ontario mais ils ont tous besoin de services. Il faut donc prévoir des services accessibles partout en Ontario.

Recrutement et formation des bénévoles

Certains intervenants ont mentionné qu'il est important d'être rigoureux lorsqu'on recrute des bénévoles dans la communauté LGBTQIA. Plus précisément, il arrive que les organismes recrutent des bénévoles parmi les immigrants et réfugiés LGBTQIA eux-mêmes. Ces personnes sont souvent au début de leur processus d'établissement et sont vulnérables, soit parce que leur statut d'immigration n'est pas stable, soit parce qu'ils ont peu de moyens financiers, soit parce qu'ils ont un réseau social peu développé. Les organismes doivent donc faire attention de ne pas exploiter cette vulnérabilité. Par exemple, si on leur explique que le bénévolat aide à trouver un emploi, il faut aussi expliquer que cela ne se fait pas automatiquement ou à court terme. Les organismes doivent créer un climat où les personnes font réellement du bénévolat car elles le souhaitent et non pas car elles se sentent obligées de le faire.

Certains intervenants ont aussi mentionné que les bénévoles recrutés devraient être formés pour travailler avec des personnes vulnérables. Par exemple, les immigrants et réfugiés

LGBTQIA francophones qui vivent des difficultés et une certaine vulnérabilité auront tendance à accorder beaucoup d'importance à ce que les bénévoles disent. Ces bénévoles doivent donc choisir leurs paroles et leurs gestes avec soin, en prenant conscience du pouvoir qu'ils ont. Les bénévoles doivent aussi comprendre leur rôle et le phénomène de la confusion de rôle qui peut avoir des conséquences graves pour les personnes vulnérables.

Collaboration et soutien entre les fournisseurs de services

Tant les immigrants et réfugiés que les intervenants aimeraient développer plus de collaboration et de soutien entre les organismes pour :

- faire connaître l'ensemble des services disponibles aux immigrants et réfugiés LGBTQIA francophones;
- améliorer la connaissance des organismes LGBTQIA anglophones des services LGBTQIA disponibles en français, et faciliter le partage d'information entre ces deux groupes;
- avoir un système d'aiguillage efficace;
- donner un plus grand choix de services à la clientèle;
- respecter le besoin de confidentialité des immigrants et réfugiés et de distance avec leur communauté du pays d'origine; et
- donner l'occasion aux intervenants souvent isolés de s'offrir un soutien mutuel.

De plus, certains croient que pour bien desservir la clientèle, dans tous les aspects de son identité (immigrant/réfugié, francophone, LGBTQIA) et partout en Ontario, il faut faire des partenariats car il est difficile pour un organisme de répondre à tous ces besoins.

Un intervenant a proposé d'organiser un symposium provincial sur les besoins des LGBTQIA francophones immigrants et réfugiés pour en arriver à mettre sur pied un réseau de soutien bien structuré. Ce genre d'événement peut contribuer à créer des liens entre les organismes.

⁶ Voir la note précédente à la page 6.

⁷ Voir <http://learnatwork.ca/course/category.php?id=12>

VI

RECOMMANDATIONS

Formation

Notre première recommandation est de former les travailleurs et travailleuses en établissement francophones sur les questions LGBTQIA, l'espace positif et la compétence culturelle. Nous recommandons également de former les travailleurs et travailleuses en établissement anglophones sur la situation des francophones. Nous considérons que la formation constitue une pratique exemplaire afin de sensibiliser les organismes aux réalités actuelles vécues par leur personnel et leur clientèle.

La formation devrait couvrir des notions de base comme le vocabulaire LGBTQIA et les stéréotypes associés aux personnes LGBTQIA. La formation devrait également aborder comment tenir compte de l'identité sexuelle ou de genre et de l'orientation sexuelle dans l'évaluation des besoins de la clientèle du domaine de l'établissement et de l'intégration. La formation ne devrait pas être donnée uniquement de manière magistrale et théorique. Elle devrait être interactive et transmettre les histoires et expériences des personnes immigrantes et réfugiées LGBTQIA par écriture et vidéo, et lorsque cela est approprié, donner l'occasion aux intervenants de rencontrer des personnes LGBTQIA dans un environnement sécuritaire pour ces personnes LGBTQIA. Pour ceux et celles qui ont des connaissances de base car ils appartiennent à la communauté LGBTQIA ou car ils ont desservi la clientèle LGBTQIA, la

formation devrait aider à comprendre les sujets qu'ils connaissent moins, comme la réalité des personnes bisexuelles ou trans, ou encore de certaines cultures et religions.

Étant donné le degré d'homo-bi-transphobie dans le secteur de l'établissement constaté dans le cadre de la présente évaluation, une pratique exemplaire serait que les intervenants reçoivent la formation de manière régulière et non pas une seule fois. Il est également souhaitable de donner cette formation dans un cadre de formation plus large pour éviter que les intervenants décident de ne pas la suivre à cause de leur fermeture au sujet en question. Notons par ailleurs, que, quoi qu'il en soit, la formation continue est importante dans tous les milieux, même ceux qui ont développé un espace positif, de façon à entretenir celui-ci et à garder ses connaissances à jour.

Nous reconnaissons que des organismes comme OCASI et Santé Arc-en-ciel donnent de la formation à ce sujet aux intervenants anglophones et francophones. Par exemple, OCASI vient d'embaucher une formatrice francophone à temps-partiel pour son projet Initiative Espaces positifs. Par ailleurs, ce n'est qu'un début. Pour avoir un meilleur impact et pour répondre à la demande, nous recommandons que des ressources soient allouées de manière permanente pour la formation en français et qu'un poste à temps plein soit créé en la matière. Nous suggérons également comme pratique exemplaire de créer des partenariats entre différents organismes francophones LGBTQIA et du domaine de l'établissement pour continuer à donner de la formation. Nous trouvons important de développer du matériel éducatif sur un plus grand nombre de sujets tels le dévoilement en milieu de travail, la réalité des personnes trans ou bisexuelles, et que ce matériel éducatif soit adapté à la culture francophone. Finalement, nous encourageons les intervenants et leurs organismes à développer des stratégies pour créer une plus grande ouverture à ce type de formation dans le domaine de l'établissement et d'intégration.

Bien que nous croyions que ce qui est le plus urgent est de former les intervenants du secteur de l'établissement, nous recommandons également de donner de la formation aux groupes suivants

- Clientèle du secteur de l'établissement;
- Organismes communautaires francophones, y compris les membres du conseil d'administration, la gestion, le personnel et les bénévoles;
- Groupes LGBTQIA anglophones et francophones, y compris à leur personnel et leurs bénévoles;
- Interprètes francophones œuvrant dans le domaine de l'établissement et dans d'autres

- domaines comme les services sociaux, juridiques et de santé;
- Étudiants francophones dans divers domaines pertinents (santé, droit, etc.);
 - Organismes et réseaux de promotion de la santé;
 - Travailleurs sociaux francophones;
 - Médecins francophones;
 - Avocats de l'aide juridique; et
 - Commissaires de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié⁸.

Services d'établissement et d'intégration

Nous recommandons de développer des espaces positifs dans tous les services d'établissement et d'intégration offerts en français dans la province. La formation recommandée ci-dessus permettra aux organismes de mieux comprendre ce qu'est un espace positif et d'en créer un dans leur milieu de travail. Cela leur permettra également d'adopter la pratique exemplaire de référer leur clientèle aux services appropriés lorsqu'ils ne sont pas eux-mêmes en mesure de répondre à leurs besoins. Cela fera en sorte que les intervenants et les immigrants et les réfugiés LGBTQIA se sentiront mieux accueillis un peu partout dans la province.

Nous recommandons également de développer de l'information (en format électronique et papier) et des services d'établissement et d'intégration en français spécialisés, ciblant la clientèle LGBTQIA immigrante et réfugiée francophone. Cela pourrait comprendre une ligne d'aide téléphonique provinciale pour les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA pour rejoindre les personnes isolées à travers la province ou qui souhaitent un plus grand degré de confidentialité.

Notons qu'une pratique exemplaire serait que l'information et les services soit développés par des personnes s'identifiant comme LGBTQIA et ayant des compétences culturelles, en français et relatives aux questions LGBTQIA, et que tous les immigrants et réfugiés LGBTQIA francophones y soient admissibles, peu importe leur statut d'immigration. Ces initiatives de développement de services doivent être soutenues par la création de postes et l'attribution de ressources appropriées.

Développement d'un réseau provincial de soutien pour les intervenants

Nous recommandons de développer un réseau provincial pour soutenir les initiatives existantes LGBTQIA en français pour les immigrants et réfugiés, puisqu'il y en a peu et que les intervenants eux-mêmes se sentent souvent isolés. Ce réseau devrait aussi inclure les alliés anglophones lorsque cela est approprié. Par exemple, un organisme central pourrait s'occuper de faire circuler une liste courriel aux membres et d'organiser des conférences téléphoniques ou Skype quelques fois par année, ou un espace de clavardage privé sur un site Web, pour échanger les bonnes pratiques et s'offrir un soutien mutuel.

Cela permettrait d'offrir un soutien aux intervenants bénévoles ou payés qui offrent déjà des services aux immigrants et réfugiés LGBTQIA. Nous croyons qu'il n'est pas possible de développer de nouveaux services sans appuyer ceux qui existent déjà. Nous recommandons de partager les résultats de la présente évaluation en organisant un symposium qui permettra de commencer à mettre sur pied le réseau proposé.

Promotion des services

Nous recommandons de cerner les services existants pour les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA et de développer des stratégies de promotion de ces services pour rejoindre tous les membres de cette communauté, et en particulier les personnes hors de Toronto, les femmes et les personnes trans. Nous recommandons ensuite de promouvoir ces services de manière efficace à travers la province, y compris auprès des intervenants anglophones.

Structure et gouvernance nécessaires à l'offre de services

Étant donné la quasi absence de services appropriés pour les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA en Ontario, nous recommandons de soutenir les organismes francophones qui offrent déjà des services ciblé à cette clientèle dans le développement des structures et de la gouvernance nécessaires au soutien des services existants et à la création de nouveaux services visant cette clientèle en particulier. Nous recommandons d'octroyer le financement nécessaire au développement et à l'entretien de ces structures.

Cela devrait comprendre la recherche de pratiques exemplaires existantes et le développement d'autres pratiques exemplaires en matière de services aux immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA. Pour ce faire, il faut comprendre les risques associés à l'offre de ces services. Par exemple, tel que l'ont expliqué certains intervenants lors de la présente évaluation, les services existants dépendent souvent de la bonne volonté de bénévoles ou d'employés qui n'ont pas de soutien de leur entourage. Étant donné ce manque de soutien, les mauvaises pratiques suivantes peuvent se développer :

- confusion de rôles
 - entre le fait d'être ami ou intervenant;
 - entre le fait d'agir en son nom personnel ou au nom d'un organisme; et
- manque de respect de la confidentialité envers les immigrants et réfugiés
 - comme le fait d'appartenir à un si petit cercle de personnes LGBTQIA que tout finit par se savoir.

De plus, certaines activités sont particulièrement délicates, comme par exemple le fait de fournir des lettres d'appui aux demandeurs d'asile francophones LGBTQIA. Les intervenants ont besoin de directives et de soutien dans ce type d'activité.

Le développement de la structure et de la gouvernance d'un organisme devrait également comprendre la création de politiques telles les politiques suivantes :

- politique anti-discrimination comprenant les questions d'identité sexuelle ou de genre et l'orientation sexuelle;

- politique anti-oppression; et
- politique de confidentialité comprenant la question du dévoilement pour les personnes LGBTQIA.

Finalement, afin de mettre ces politiques en pratique, nous recommandons également de développer un processus pour porter plainte en cas de non-respect des politiques et de la formation pour le personnel et les bénévoles relativement aux politiques.

Nous recommandons également qu'en plus des organismes qui desservent déjà la population LGBTQIA immigrante et réfugiée francophone, tous les organismes du secteur de l'établissement développent les politiques mentionnées ci-dessus et les mécanismes nécessaires à leur application.

Recherche

Étant donné le quasi absence de recherche dans ce domaine des services d'établissement et d'intégration offerts aux personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQIA, nous recommandons d'effectuer plus de recherche pour aider à développer des services pour cette clientèle. Cette recherche pourrait se concentrer sur certains groupes en particulier, comme les jeunes de 15 à 25 ans et les personnes de plus de 55 ans. Il serait également utile de faire de la recherche sur les pratiques exemplaires existantes en matière d'offre de services aux immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA.

⁸ Nous reconnaissons que la CISR a déjà offert de la formation à ses commissaires sur les questions LGBTQIA. Nous recommandons de continuer à en offrir régulièrement.

VII

CONCLUSION

L'évaluation a démontré le besoin criant d'information et de services en matière d'établissement et d'intégration des personnes immigrantes et réfugiés francophones LGBTQIA en Ontario. Bien qu'il s'agisse d'un sous-groupe de la communauté immigrante et réfugiée francophone de l'Ontario, celui-ci mérite le respect et l'attention nécessaire à un établissement et une intégration réalisés dans la dignité. Comme pistes de recherche future, nous notons qu'il serait intéressant d'examiner la situation des jeunes immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA de 15 à 24 ans, ainsi que les services existants dans d'autres provinces canadiennes pour les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA.

Les lois de l'Ontario et du Canada sont claires relativement au respect envers les personnes LGBTQIA, qu'elles soient immigrantes, réfugiées, francophones ou anglophones : le harcèlement et la discrimination sont interdits. La Loi sur les services en français établit aussi l'obligation d'offrir des services en français de qualité aux francophones de l'Ontario.

Conclusion

Le secteur de la santé regorge de personnes LGBTQIA souffrant de conséquences physiques et psychologiques graves relatives au harcèlement, à la discrimination et à la peur de dévoiler leur identité LGBTQIA. La sensibilisation, la formation, l'amélioration de la qualité de l'information et des services dans le domaine de l'établissement et de l'intégration peuvent aider à respecter ce cadre juridique et à libérer les immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA d'un fardeau leur causant trop de souffrances. Nous espérons que le présent rapport d'évaluation suscitera un engagement collectif à mobiliser les ressources nécessaires à ces démarches.



A. Sondage – Immigrants et réfugiés

FrancoQueer / OCASI

Évaluation des besoins des nouveaux immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA en matière d'établissement et d'intégration

Sondage auprès des personnes immigrantes et réfugiées

Objectifs :

À l'heure actuelle, il existe très peu d'information sur les expériences et les besoins des nouveaux immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA en Ontario, en matière d'établissement et d'intégration. Votre participation à ce sondage fournira des données importantes pour sensibiliser le gouvernement et les fournisseurs de services aux besoins de ces personnes et pour mieux servir celles-ci.

Cette évaluation est rendue possible grâce à un partenariat entre OCASI - The Ontario Council of Agencies Serving Immigrants et FrancoQueer, et à une subvention du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario.

Admissibilité au sondage:

Toute personne qui offre des services d'établissement et d'intégration en Ontario aux personnes immigrantes et réfugiées francophones peut remplir ce sondage. Il n'est pas nécessaire que vous ayez vous-même déjà desservi des clients LGBTQIA ou que vous soyez

expert en la matière pour remplir le sondage. Il est tout à fait acceptable que plus d'une personne travaillant au même organisme remplissent le sondage. L'expression « personnes immigrantes et réfugiées » comprend les personnes demandeuses d'asile, sans statut, travailleuses étrangères temporaires et étudiantes étrangères qui souhaitent s'établir au Canada. Veuillez d'ailleurs noter que l'acronyme LGBTQIA comprend les catégories de personnes suivantes : lesbiennes, gaies, bisexuelles, bispirituelles, berdaches, transgenres, transsexuelles, queer, se questionnant, intersexuées et asexuelles.

Directives:

Veuillez remplir ce questionnaire seulement une fois. Prévoyez une dizaine de minutes pour le remplir.

Confidentialité:

Ce sondage est confidentiel et anonyme, c'est-à-dire que vous n'aurez pas à fournir votre nom, le nom de votre organisme ou la ville dans laquelle vous travaillez. Seules Erika Gates-Gasse, coordinatrice principale de politiques et recherche à OCASI, et Julie Lasonde, avocate et consultante dont ses services ont été retenus par FrancoQueer aux fins de la présente étude, auront accès aux sondages.

Risques et bénéfices :

Ce projet de recherche est considéré à faible risque. Cependant, certaines personnes peuvent se sentir mal à l'aise lorsqu'il s'agit de parler de questions LGBTQIA. Si vous craignez que votre participation vous cause du tort, n'hésitez pas à en discuter avec la personne qui vous a fourni le sondage. Nous admirons votre courage et sommes très reconnaissants de votre participation à cette importante étude. Un sommaire du rapport final sera publié sur les sites Web d'OCASI et de FrancoQueer.

Participation volontaire :

Votre participation est volontaire. Vous pouvez interrompre votre participation au sondage à tout moment.

Vous avez des questions sur la recherche? Si vous avez des questions relativement au projet ou à votre participation au projet, n'hésitez pas à contacter la personne responsable, Erika Gates-Gasse, coordinatrice principale des politiques et de la recherche à OCASI: 416-322-4950, poste 227; egates@ocasi.org; 110 Ave. Eglinton Ouest, suite 200, Toronto, ON, M4R 1A3.

Consentement :

Votre participation est volontaire. Vous pouvez interrompre votre participation au sondage à tout moment.

Consentez-vous à participer au présent sondage? (Encercler une seule réponse)

Oui / Non

.....

Partie I : Renseignements démographiques

1. Habitez-vous en Ontario? (Encercler une seule réponse)

- Oui / Non

*Si vous avez répondu non, vous n'êtes pas admissible au sondage.

Veillez en avvertir la personne ou l'organisme qui vous l'a fourni.

2. Quel âge avez-vous? (Cochez une seule case)

Choix de réponse	✓
De 15 à 24 ans	
De 25 à 34 ans	
De 35 à 44 ans	
De 45 à 54 ans	

De 55 à 64 ans	
65 ans et plus	

3. Avant votre arrivée au Canada, dans quel pays avez-vous passé la plus grande partie de votre vie?

- Veuillez préciser: -----

4. Vous considérez-vous comme une personne : (Cochez toutes les cases applicables)

Choix de réponse	✓
Noire	
Asiatique	
Asiatique du sud-est	
Asiatique du sud	
Latine américaine	
Autochtone	
Blanche	
Je préfère ne pas répondre	
Autre - veuillez préciser :	

5. Depuis combien d'années habitez-vous au Canada? (Cochez une seule case)

Choix de réponse	✓
Moins d'un an	
1 à 4 ans	
5 à 9 ans	
Plus de 10 ans	

6. Laquelle ou lesquelles des possibilités suivantes décrivent le mieux votre identité sur le plan du genre/sexe? (Cochez toutes les cases applicables)

Choix de réponse	√
Femme	
Homme	
Personne intersexuée	
Transgenre	
Transsexuel.le	
Genderqueer	
Homme trans	
Femme trans	
Bispirituel.le	
En questionnement	
Autre - veuillez préciser :	

7. Laquelle ou lesquelles des possibilités suivantes décrivent le mieux votre identité sur le plan de l'orientation sexuelle? (Cochez toutes les cases applicables)

Choix de réponse	√
Lesbienne	
Gai	
Bisexuel.le	
Bispirituel.le	
Berdache	
Queer	
Asexuel.le	
Hétérosexuel.le	
Homme qui a des relations sexuelles avec des hommes	
Femme qui a des relations sexuelles avec des femmes	
En questionnement Autre - veuillez préciser :	

8. **Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez encore?** Si vous ne comprenez plus la première langue apprise, indiquez la seconde langue que vous avez apprise. (Cochez une seule case)

Choix de réponse	✓
Français	
Anglais	
Autre - Veuillez préciser :	

9. **Le français est:** (Cochez une seule case)

Choix de réponse	✓
La première langue que j'ai apprise	
La deuxième langue que j'ai apprise	
La troisième langue que j'ai apprise	
La quatrième ou plus langue que j'ai apprise	

10. **Quel est votre niveau de compétence en français?** (Cochez une seule case)

Français parlé	✓	Français écrit	✓
Aucune compétence		Aucune compétence	
De base		De base	
Intermédiaire		Intermédiaire	
Avancé		Avancé	

11. **Quel est votre niveau de compétence en anglais?** (Ne cochez qu'une case par colonne)

Anglais parlé	Anglais parlé	✓	Anglais écrit	✓
Aucune compétence			Aucune compétence	
De base			De base	
Intermédiaire			Intermédiaire	
Avancé			Avancé	

12. Quel est votre niveau de scolarité le plus élevé? (Cochez une seule case)

Choix de réponse	√
Pas de scolarité formelle	
École primaire	
École secondaire, lycée ou équivalent	
Formation technique ou pour exercer un métier (soudure, coiffure ou autre)	
Diplôme ou certificat d'études collégiales	
Baccalauréat ou équivalent	
Diplôme pour exercer une profession réglementée (médecine, génie, droit ou autre)	
Maîtrise	
Doctorat	
Post-doctorat	

13. Quelle est votre situation d'emploi et/ou d'étude actuelle? (Cochez toutes les cases applicables)

Choix de réponse	√
Étudiant.e à temps plein	
Étudiant.e à temps partiel	
Employé.e à temps plein	
Employé.e à temps partiel	
Employé.e ayant deux ou plusieurs emplois à temps partiel	
Sans emploi, à la recherche de travail	
Sans emploi, ne cherche pas de travail	
Bénévole	
À la retraite	
Autre - veuillez préciser :	

14. Je suis arrivé.e au Canada comme: (Cochez une seule case)

Choix de réponse	√
Demandeur.e d'asile ou du statut de réfugié	
Réfugié.e parrainé.e par le gouvernement	
Réfugié.e parrainé.e par des organismes/personnes du secteur privé	
Immigrant.e de la composante économique	
Membre de la famille qui accompagne le ou la demandeur.e de la composante économique	
Aide familial.e résidant.e	
Membre parrainé.e de la famille	
Visiteur ou visiteuse	
Travailleur.euse étranger.ère temporaire	
Étudiant.e étranger.ère	
Personne sans papier	

15. Mon statut d'immigration actuel est: (Cochez une seule case)

Choix de réponse	√
Demandeur.e d'asile ou du statut de réfugié	
Personne ayant le statut de réfugié	
Résident.e permanent.e	
Citoyen.ne canadien.ne	
Étudiant.e avec permis	
Travailleur.euse avec permis	
Personne sans papier	

16. Dans quelle ville résidez-vous actuellement la plupart du temps?

- Veuillez préciser: _____

17. Vivez-vous avec l'une des limitations fonctionnelles ou des handicaps suivants?

(Cochez toutes les cases applicables)

Choix de réponse	√
Troubles d'apprentissage	
Troubles de la parole et du langage	
Limitation auditive	
Limitation intellectuelle	
Limitation physique (mobilité)	
Limitation psychique (santé mentale)	
Limitation visuelle	
Aucune limitation fonctionnelle ou handicap connu	

18. Laquelle des réponses suivantes décrit le mieux votre religion ou votre croyance?

Choix de réponse	√
Catholicisme	
Christianisme	
Judaïsme	
Islam	
Bouddhisme	
Hindouisme	
Athéisme	
Aucune religion ou croyance	
Autre - veuillez préciser :	

19. Quel était votre revenu personnel (avant impôt) pour l'année se terminant le 31 Décembre 2013 (y compris les pensions et les prêts aux étudiants)? (Cochez une seule case)

Choix de réponse	√
Une perte nette	
Aucun revenu reçu	
Moins de 20 000 \$	
20 000 \$ - 39 999 \$	
40 000 \$ - 59 999 \$	

60 000 \$ - 79 999 \$	
80 000 \$ - 99 999 \$	
100 000 \$ - 124 999 \$	
125 000 \$ - 149 999 \$	
Plus de 150 000 \$	
Je préfère ne pas répondre	
Je ne sais pas	

20. Avec qui vivez-vous? (Cochez toutes les cases applicables)

Choix de réponse	√
Seul.e	
Ami.e.s	
Colocataire.s	
Mes enfants	
Mon ou ma partenaire / conjoint.e / époux.se	
Famille étendue / élargie ou autre famille	
Au moins un de mes parents (y compris les parents adoptifs, les beaux-parents et les aidants ou aidantes naturels)	
Je reste dans un refuge / une maison d'hébergement	
Autre	

21. Quel est votre état civil? (Cochez toutes les cases applicables)

Choix de réponse	√
Célibataire	
Conjoint de fait (non marié) - avec une personne de même sexe	
Conjoint de fait (non marié) - avec une personne de sexe différent	
Marié - avec une personne de même sexe	
Marié - avec une personne de sexe différent	
Fréquentations seulement	
Divorcé.e	
Veuve ou veuf	
Autre	

Partie II : Services

22. Depuis votre arrivé au Canada, quel a été votre niveau de satisfaction relativement aux services que vous avez utilisés? (Cochez une case par ligne, en choisissant un chiffre de 1 à 5; 1 indique que vous avez été « Insatisfait » et 5, « Très satisfait »; si vous n'avez jamais utilisé le service, cochez « Jamais utilisé »)

SERVICES D'ÉTABLISSEMENT GÉNÉRAUX

Types de services	Jamais utilisé	Pas du tout satisfait	Pas satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait
		1	2	3	4	5
Formation linguistique en anglais						
Formation linguistique en français						
Aiguillage vers des services communautaires ou gouvernementaux						
Soutien affectif d'un.e conseiller.ère en établissement						
Aide à trouver un logement						
Aide à trouver une école						
Aide à trouver des services de santé psychologique ou physique						
Aide à trouver des services pour les personnes vivant avec le VIH / SIDA						

Aide à trouver des services juridiques						
Aide pour remplir des formulaires relatifs à l'immigration et au statut de réfugié						
Services d'interprétation linguistique						
Services de traduction						
Atelier ou séance de groupe fournissant de l'information sur la façon de s'établir en Ontario						
Groupe de soutien pour les nouveaux.elles arrivants.es						
Groupe de soutien pour les nouveaux.elles arrivants.es LGBTQIA						
Activités sociales organisées par un groupe communautaire						
Accompagnement à des rendez-vous pour l'immigration, la santé ou autre						

SERVICES D'EMPLOI

Types de services	Jamais utilisé	Pas du tout satisfait	Pas satisfait	Moyennement satisfait	Satisfait	Très satisfait
		1	2	3	4	5

Services de soutien à l'emploi (aide à la recherche d'emploi, rédaction de CV, préparation pour les entrevues, etc.)						
Programmes de formation relais de l'Ontario pour améliorer vos compétences, votre expérience ou votre éducation dans une profession ou un métier réglementé						
Programmes de formation relais de l'Ontario pour améliorer vos compétences, votre expérience ou votre éducation dans une profession ou un métier non réglementé						
Programmes de stages						
Programmes de mentorat						
Programmes / formations pour le travail autonome ou l'entrepreneuriat						

23. Si vous n'avez pas utilisé certains des services d'établissement généraux et d'emploi mentionnés à la question précédente, pourriez-vous nous dire pourquoi? (Cochez toutes les cases applicables)

Raison(s)	√
-----------	---

Je n'ai pas eu besoin d'aide	
Je n'étais pas ou je ne suis pas admissible à ces services à cause de mon statut d'immigration	
Services ou informations NON disponibles en français	
Services NON disponibles dans ma région	
L'information est seulement disponible en ligne et je n'ai pas d'ordinateur, d'accès Internet ou de connaissances informatiques	
Peur de subir de la discrimination sur la base de mon orientation sexuelle	
Peur de subir de la discrimination sur la base de mon identité de genre ou sexuelle	
Services ne répondant pas à mes besoins relatifs à mon orientation sexuelle	
Services ne répondant pas à mes besoins relatifs à mon identité de genre ou sexuelle	
A l'époque, je ne savais pas que ces services étaient disponibles	
Les services étaient trop loin de chez moi	
Je n'ai pas eu de moyen de transport pour accéder aux services	
Je n'avais pas accès à des services de garde d'enfants	
Les gens de mon entourage m'ont déconseillé d'utiliser ces services	
Mes besoins ont été satisfaits avant que j'apprenne l'existence d'un fournisseur de services	
Je prévois utiliser certains services, mais je ne l'ai pas encore fait	
Autre - veuillez préciser :	

24. De manière générale, jusqu'à quel point a-t-il été difficile de localiser et de rejoindre ces services? (Cochez une seule case)

Choix de réponse	√
Très difficile	
Difficile	
Facile	
Très facile	

25. De manière générale, est-ce que ces services vous ont été offerts en français? (Ne cochez qu'une seule case)

Choix de réponse	✓
Toujours	
Souvent	
Parfois	
Rarement	
Jamais	

26. De manière générale, avez-vous dévoilé votre orientation sexuelle / identité de genre ou sexuelle aux fournisseurs de services? (Cochez une seule case)

Choix de réponse	✓
Toujours	
Souvent	
Parfois	
Rarement	
Jamais	

27. Si vous avez répondu parfois, rarement ou jamais à la question précédente, pourquoi est-ce le cas? (Cochez toutes les cases applicables)

Raison(s)	✓
Mon orientation sexuelle / identité de genre ou sexuelle ne les regarde pas	
Mon fournisseur de services aurait pu être mal à l'aise avec mon orientation sexuelle / identité genre ou sexuelle	
Mon orientation sexuelle / identité de genre ou sexuelle n'a aucun impact sur mon établissement en Ontario	
Mon fournisseur de services aurait pu parler à d'autres personnes de mon orientation sexuelle / identité de genre ou sexuelle	
Je ne me sentais pas à l'aise d'en parler	
Je me sentais forcé.e d'en parler et je ne voulais pas le faire	
Autre - veuillez préciser :	

28. De manière générale, en ce qui concerne votre orientation sexuelle / identité de genre ou sexuelle, est-ce que vous vous êtes sentis respectés par les fournisseurs de services?

(Ne cochez qu'une seule case)

Choix de réponse	✓
Toujours	
Souvent	
Parfois	
Rarement	
Jamais	

29. Si un organisme francophone LGBTQIA offrait les services d'établissement suivants dans votre région, quels services seraient les plus utiles pour vous?

Veillez numéroter ces services de 1 à 10, en commençant par 1 (service le plus utile) jusqu'à 10 (service le moins utile):

Services	Numérotez de 1 à 10
Aide à trouver un logement	
Aide relative aux questions d'immigration (services juridiques, aide à remplir des formulaires, etc.)	
Aide à trouver un emploi ou un soutien financier	
Services de santé psychologique ou physique	
Services pour les personnes vivant avec le VIH / SIDA	
Groupe de discussion pour parler des questions LGBTQIA	
Activités sociales	
Activités religieuses ou spirituelles	
Formation linguistique en anglais	
Formation linguistique en français	

30. À votre avis, quels services manquent pour les immigrants et réfugiés LGBTQIA dans votre région? Veuillez préciser:

Partie III: Besoins & défis

31. Assistez-vous fréquemment à des activités de la communauté LGBTQIA de votre région? (Cochez une seule case)

Jamais	Quelques fois par année	Une fois par mois	Une fois par semaine	À chaque jour

32. Selon vous, est-ce que la communauté LGBTQIA de votre région est accueillante?

(Cochez une seule case, en choisissant un chiffre de 1 à 5; 1 indique « Pas du tout accueillante » et 5, « Très accueillante»; si vous ne le savez pas, cochez « Je ne sais pas »)

Pas du tout accueillante 1	Pas accueillante 2	Moyennement accueillante 3	Accueillante 4	Très accueillante 5	Je ne sais pas

33. Assistez-vous fréquemment à des activités de la communauté francophone de votre région? (Cochez une seule case)

Jamais	Quelques fois par année	Une fois par mois	Une fois par semaine	À chaque jour

34. Selon vous, est-ce que la communauté francophone de votre région est accueillante?

(Cochez une seule case, en choisissant un chiffre de 1 à 5; 1 indique « Pas du tout accueillante » et 5, « Très accueillante»; si vous ne le savez pas, cochez « Je ne sais pas »)

Pas du tout accueillante 1	Pas accueillante 2	Moyennement accueillante 3	Accueillante 4	Très accueillante 5	Je ne sais pas

35. Assistez-vous fréquemment à des activités de votre communauté du pays d'origine / ethnoculturelle dans votre région? (Cochez une seule case)

Jamais	Quelques fois par année	Une fois par mois	Une fois par semaine	À chaque jour

36. Selon vous, est-ce que votre communauté du pays d'origine / ethnoculturelle dans votre région est accueillante, en ce qui concerne votre orientation sexuelle et votre identité de genre ou sexuelle? (Cochez une seule case, en choisissant un chiffre de 1 à 5; 1 indique « Pas du tout accueillante » et 5, « Très accueillante »; si vous ne le savez pas, cochez « Je ne sais pas »)

Pas du tout accueillante 1	Pas accueillante 2	Moyennement accueillante 3	Accueillante 4	Très accueillante 5	Je ne sais pas

37. Avez-vous rencontré les défis ou problèmes suivants en vous établissant en Ontario?

(Cochez toutes les cases applicables)

Types de défi ou problème	✓
---------------------------	---

GÉNÉRAL

Trouver des services de santé	
Trouver un logement	

Trouver un emploi	
Trouver de l'aide relativement aux questions d'immigration (demandes d'asile ou de citoyenneté, remplir des formulaires, etc.)	
Trouver de l'information sur les services communautaires LGBTQIA en français	
Trouver d'informations sur les réseaux sociaux LGBTQIA en français	
Trouver une école pour mes enfants	
Trouver des services de garde pour mes enfants	
Trouver des services pour mes parents	
Trouver des services de santé	

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES ET PROFESSIONNELLES

Compétences limitées en anglais	
Compétences limitées en français	
Compétences ou expérience professionnelles limitées	
Compétences ou expérience professionnelles non reconnues	

VIE SOCIALE

Difficulté à m'impliquer dans des réseaux sociaux	
Sentiment d'isolement	
Absence de réseaux de soutien LGBTQIA en français	

DISCRIMINATION

Discrimination fondée sur mon orientation sexuelle	
Discrimination fondée sur mon identité de genre ou sexuelle	
Discrimination fondée sur mon statut d'immigration	
Discrimination fondée sur le fait d'être francophone	
Discrimination fondée sur ma race ou mon origine ethnique	

38. Combien de fois avez vous consulté les sources d'information suivantes pour vous renseigner sur l'établissement EN GÉNÉRAL en Ontario? (Ne cochez qu'une seule case par ligne)

Types de services	Jamais	Quel-ques fois pare année	Une fois par mois	Une fois par semaine	À chaque jour

Internet					
Ami.e.s					
Famille					
Ma communauté ethnoculturelle					
Communauté ou organisme francophone					
Communauté ou organisme anglophone					
Communauté ou organisme LGBTQIA francophone					
Communauté ou organisme LGBTQIA anglophone					
Milieu d'étude (centre de formation, collège, université)					
Milieu de travail					
Journal ou infolettre d'un organisme LGBTQIA					
Journal, radio ou télévision de ma communauté ethnoculturelle					
Autre - veuillez préciser :					

39. Combien de fois avez vous consulté les sources suivantes pour obtenir de l'information sur la communauté LGBTQIA en Ontario? (Ne cochez qu'une seule case par ligne)

Évaluation des besoins des immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA en Ontario

Types de services	Jamais	Quel-ques fois pare année	Une fois par mois	Une fois par semaine	À chaque jour
Internet					
Ami.e.s					
Famille					
Ma communauté ethnoculturelle					
Communauté ou organisme francophone					
Communauté ou organisme anglophone					
Communauté ou organisme LGBTQIA francophone					
Communauté ou organisme LGBTQIA anglophone					
Milieu d'étude (centre de formation, collège, université)					
Milieu de travail					
Journal ou infolettre d'un organisme LGBTQIA					
Journal, radio ou télévision de ma communauté ethnoculturelle					
Autre - veuillez préciser :					

Annexes

Merci d'avoir le temps de répondre à ce sondage, c'est très apprécié!

Si vous êtes intéressé à participer à une entrevue

relativement à vos besoins et expériences, veuillez contacter:

Erika Gates-Gasse, coordinatrice principale de politique et recherche à OCASI,

à egates@ocasi.org ou 416-322-4950 x227.

Votre contribution permettra de mieux comprendre les besoins des personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQIA et de développer des services d'établissement pour celles-ci.

B. Sondage – Intervenants

FrancoQueer / OCASI

Évaluation des besoins des nouveaux immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA en matière d'établissement et d'intégration

Sondage auprès des intervenants

Objectifs :

À l'heure actuelle, il existe très peu d'information sur les expériences et les besoins des nouveaux immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA en Ontario, en matière d'établissement et d'intégration. Votre participation à ce sondage fournira des données importantes pour sensibiliser le gouvernement et les fournisseurs de services aux besoins de ces personnes et pour mieux servir celles-ci.

Cette évaluation est rendue possible grâce à un partenariat entre OCASI - The Ontario Council of Agencies Serving Immigrants et FrancoQueer, et à une subvention du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario.

Admissibilité au sondage:

Toute personne qui offre des services d'établissement et d'intégration en Ontario aux personnes immigrantes et réfugiées francophones peut remplir ce sondage. Il n'est pas nécessaire que vous ayez vous-même déjà desservi des clients LGBTQIA ou que vous soyez expert en la matière pour remplir le sondage. Il est tout à fait acceptable que plus d'une personne travaillant au même organisme remplissent le sondage. L'expression « personnes immigrantes et réfugiées » comprend les personnes demandeuses d'asile, sans statut, travailleuses étrangères temporaires et étudiantes étrangères qui souhaitent s'établir au Canada. Veuillez d'ailleurs noter que l'acronyme LGBTQIA comprend les catégories de personnes suivantes : lesbiennes, gaies, bisexuelles, bispirituelles, berdaches, transgenres, transsexuelles, queer, se questionnant, intersexuées et asexuelles.

Directives:

Veillez remplir ce questionnaire seulement une fois. Prévoyez une dizaine de minutes pour le remplir.

Confidentialité:

Ce sondage est confidentiel et anonyme, c'est-à-dire que vous n'aurez pas à fournir votre nom, le nom de votre organisme ou la ville dans laquelle vous travaillez. Seules Erika Gates-Gasse, coordinatrice principale de politiques et recherche à OCASI, et Julie Lassonde, avocate et consultante dont ses services ont été retenus par FrancoQueer aux fins de la présente étude, auront accès aux sondages.

Risques et bénéfices :

Ce projet de recherche est considéré à faible risque. Cependant, certaines personnes peuvent se sentir mal à l'aise lorsqu'il s'agit de parler de questions LGBTQIA. Si vous craignez que

vosre participation vous cause du tort, n'hésitez pas à en discuter avec la personne qui vous a fourni le sondage. Nous admirons votre courage et sommes très reconnaissants de votre participation à cette importante étude. Un sommaire du rapport final sera publié sur les sites Web d'OCASI et de FrancoQueer.

Participation volontaire :

Votre participation est volontaire. Vous pouvez interrompre votre participation au sondage à tout moment.

Vous avez des questions sur la recherche?

Si vous avez des questions relativement au projet ou à votre participation au projet, n'hésitez pas à contacter la personne responsable, Erika Gates-Gasse, coordinatrice principale des politiques et de la recherche à OCASI: 416-322-4950, poste 227; egates@ocasi.org; 110 Ave. Eglinton Ouest, suite 200, Toronto, ON, M4R 1A3.

Consentement:

Consentez-vous à participer au présent sondage? (Encerchez une seule réponse)

Oui / Non

.....

1. Est-ce que votre organisme offre des services d'établissement en français en Ontario?

- Oui / Non (Instruction électronique: Si la réponse est non, le sondage se termine)

2. Précisez quel type d'organisme :

- Organisme qui offre des services en français seulement

- Organisme qui offre des services principalement en français mais aussi en anglais ou d'autres langues
- Organisme qui offre des services principalement en anglais mais aussi en français ou d'autres langues

3. Quel est votre poste au sein de l'organisme?

- Intervenant.e de première ligne (services directs)
- Coordonnateur.trice / gestionnaire
- Directeur.trice général.e
- Autre, précisez :

4. Depuis combien d'années travaillez-vous à cet organisme?

- Moins d'un an
- 1 à 3 ans
- 4 à 5 ans
- 6 à 10 ans
- 10 à 14 ans
- 15 ans et plus

5. Dans quel type de région votre organisme est-il situé?

- Grande ville
- Ville de taille moyenne
- Petite ville
- Milieu rural

6. Dans quel type de région votre organisme est-il situé?

- **Centre Est:** Barrie, Bradford, Région de Durham (Ajax, Oshawa, Pickering, Whitby) Peterborough, Région de York (Aurora, Markham, Newmarket, Richmond Hill, Vaughan)
- **Centre Ouest:** Région de Peel, y compris Brampton, Halton, Malton, Mississauga et Oakville
- **Est:** Belleville, Kingston, Ottawa
- **Nord:** Kenora, North Bay, Sault-Ste-Marie, Sudbury, Thunder Bay
- **Sud:** Beamsville, Brantford, Cambridge, Fort Erie, Guelph, Hamilton, Kitchener, Niagara, St. Catharines, Waterloo, Welland
- **Toronto:** Ville de Toronto
- **Ouest:** Chatham, Leamington, London, Sarnia, Windsor-Essex

7. Quels types de services d'établissement et d'intégration offre votre organisme?

(cochez toutes les cases applicables)

- Soutien affectif d'un.e conseiller.ère en établissement
- Information sur des services communautaires ou gouvernementaux
- Aiguillage vers des services communautaires ou gouvernementaux
- Aide à trouver une école pour les enfants de la clientèle
- Aide à trouver des programmes de formation pour la clientèle
- Aide à trouver un logement
- Aide à trouver des services de santé psychologique ou physique
- Aide à trouver des services pour les personnes vivant avec le VIH / SIDA
- Aide à trouver des services juridiques
- Aide pour remplir des formulaires relatifs à l'immigration et au statut de réfugié
- Interprétation linguistique (orale)
- Traduction (écrite)
- Ateliers ou séances de groupe fournissant de l'information sur l'établissement en Ontario
- Groupe de soutien pour les nouveaux.elles arrivants.es
- Groupe de soutien pour les nouveaux.elles arrivants.es LGBTQIA
- Activités sociales
- Accompagnement lors de rendez-vous pour l'immigration, la santé ou autre
- Formation linguistique en anglais
- Formation linguistique en français
- Formation linguistique spécialisée en français pour le milieu de travail ou en milieu de travail
- Formation linguistique spécialisée en anglais pour le milieu de travail ou en milieu de travail
- Autre - veuillez préciser : _____

8. Est-ce que votre organisme offre des services spécialisés pour les immigrants et/ou réfugiés LGBTQIA?

- Oui / Non

9. En ce qui concerne les personnes LGBTQIA, qu'est-ce qui décrit le mieux la réalité de votre organisme? (ne cochez qu'une seule case)

- Il y a beaucoup de clients.es et de membres du personnel LGBTQIA qui sont ouverts relativement à leur orientation sexuelle ou à leur identité de genre / sexuelle.
- Il y a quelques clients ou membres du personnel qui s'identifient comme personnes

LGBTQIA, mais qui ne sont pas nécessairement à l'aise de partager cette information avec l'organisme dans son ensemble.

- Je ne sais pas si notre organisme a des clients ou du personnel LGBTQIA.

10. En ce qui concerne l'aiguillage de votre clientèle vers des services LGBTQIA et le partage de ressources LGBTQIA avec votre clientèle, qu'est-ce qui décrit le mieux la réalité de votre organisme? (ne cochez qu'une seule case)

- Nous avons une liste de ressources LGBTQIA. De plus, cette liste est comprise dans la plus longue liste de toutes les ressources fournies à l'ensemble de notre clientèle; la clientèle n'a donc pas à demander de telles informations, nous les fournissons automatiquement.
- Nous avons une liste de ressources LGBTQIA, mais nous ne la partageons qu'avec notre clientèle qui nous semble ou qui s'identifie LGBTQIA.
- Nous n'avons aucune liste de ressources LGBTQIA. Nous ne savons rien des ressources LGBTQIA locales et nous avons rarement ou n'avons jamais effectué d'aiguillage vers des services LGBTQIA.
- Je ne sais pas si nous avons une liste de ressources LGBTQIA.

11. Avez-vous déjà offert des services à un.e nouvel.elle arrivant.e francophone que vous perceviez comme étant peut-être membre de la communauté LGBTQIA ou qui s'identifiait ouvertement comme personne LGBTQIA?

- Oui / Non (Instruction électronique: si non, le participant passe à la question 13)

12. Avez-vous trouvé cela difficile de répondre à ses besoins relatifs à son orientation sexuelle et/ou à son identité de genre / sexuelle?

Très difficile 1	Difficile 2	Neutre 3	Facile 4	Très facile 5

13. Quels types de difficultés avez-vous rencontrées en offrant des services à cette personne?

(cochez toutes les cases applicables)

- Je n'ai jamais reçu de formation sur les expériences et les besoins des personnes LGBTQIA
- Je ne suis pas au courant des services qui existent pour répondre à leur besoins relativement à leur orientation sexuelle / identité de genre / sexuelle

- Je ne me sens pas très à l'aise avec cet aspect de leur identité
- Il n'y a pas de services d'établissement LGBTQIA dans ma région (services pour les immigrants et réfugiés LGBTQIA - aiguillage vers d'autres services, information sur le logement, groupe de soutien, etc.)
- Il n'y pas de services d'établissement LGBTQIA en français dans ma région (services pour les immigrants et réfugiés LGBTQIA - aiguillage vers d'autres services, information sur le logement, groupe de soutien, etc.)
- Il n'y pas de services LGBTQIA dans ma région (services pour toute la population LGBTQIA tels des services santé psychologique ou physique, des activités sociales, etc.)
- Il n'y pas de services LGBTQIA en français dans ma région (services pour toute la population LGBTQIA tels des services santé psychologique ou physique, des activités sociales, etc.)
- Autre, précisez :
- Sans objet

14. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la politique anti-discrimination de votre organisme:

- Notre politique anti-discrimination mentionne explicitement l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle et l'orientation sexuelle comme motifs protégés, reflétant directement le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.
- Nous avons une politique stipulant que les droits de la personne sont protégés dans notre organisme, mais cette politique ne mentionne pas explicitement l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle et l'orientation sexuelle.
- Nous avons une politique anti-discrimination qui mentionne l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle et l'orientation sexuelle mais celle-ci n'est pas mise en pratique adéquatement.
- Je ne suis pas au courant des détails de notre politique anti-discrimination.
- Nous n'avons pas de politique officielle anti-discrimination.

15. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la politique sur la confidentialité de votre organisme:

- Notre politique comprend explicitement le fait de ne pas révéler l'orientation sexuelle ou l'identité de genre/sexuelle d'un membre du personnel ou d'un client sans son consentement.
- Nous avons une politique sur la confidentialité, mais elle ne mentionne pas expressément l'orientation sexuelle ou l'identité de genre ou sexuelle.

- Je ne suis pas au courant des détails de notre politique de confidentialité.
- Nous n'avons pas de politique de confidentialité.

16. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux l'identification de votre organisme comme espace positif pour les personnes LGBTQIA:

- Nous avons des affiches « espace positif » dans toutes les langues dans lesquelles nous offrons des services.
- Nous avons des affiches « espace positif » en français seulement.
- Nous n'avons pas d'affiche disant que notre organisme est un « espace positif ».
- Je ne suis pas familier avec le terme « espace positif ».

17. Selon vous, en général, est-ce que la communauté francophone de votre région est accueillante envers les personnes immigrantes et réfugiées LGBTQIA?

Pas du tout accueillante 1	Pas accueillante 2	Moyennement accueillante 3	Accueillante 4	Très accueillante 5	Je ne sais pas

Je ne sais pas

Avez-vous des commentaires à ajouter?

18. Selon vous, en général, est-ce que les communautés des pays d'origine / ethnoculturelles francophones de votre clientèle sont accueillantes envers leurs membres LGBTQIA dans votre région?

Pas du tout accueillante 1	Pas accueillante 2	Moyennement accueillante 3	Accueillante 4	Très accueillante 5	Je ne sais pas

Je ne sais pas

Avez-vous des commentaires à ajouter?

19. Selon vous, en général, est-ce que votre organisme est accueillant envers les personnes immigrantes et réfugiées LGBTQIA francophones?

Pas du tout accueillante 1	Pas accueillante 2	Moyennement accueillante 3	Accueillante 4	Très accueillante 5

A

Avez-vous des commentaires à ajouter?

20. Selon vous, quels services seraient les plus utiles pour les personnes immigrantes et réfugiées LGBTQIA francophones?

Veillez numéroter ces services de 1 à 10, en commençant par 1 (service le plus utile) jusqu'à 10 (service le moins utile). Si vous ne le savez pas, veuillez cocher la case indiquant « Je ne sais pas », ci-dessous.

Services	Numérotez de 1 à 10
Aide à trouver un logement	
Aide relative aux questions d'immigration (services juridiques, aide à remplir des formulaires, etc.)	
Aide à trouver un emploi ou un soutien financier	
Services de santé psychologique ou physique	
Services pour les personnes vivant avec le VIH / SIDA	
Groupe de discussion pour parler des questions LGBTQIA	
Activités sociales	
Activités religieuses ou spirituelles	
Formation linguistique en anglais	
Formation linguistique en français	
	√
Je ne sais pas	

21. Selon vous, quels sont les plus grands besoins des personnes immigrantes et réfugiées LGBTQIA francophones? (Décrivez brièvement)

Merci d'avoir le temps de répondre à ce sondage, c'est très apprécié!

Si vous êtes intéressés de participer à une entrevue à propos des besoins et expériences de vos clients LGBTQIA, SVP contactez

Erika Gates-Gasse, la Coordinatrice principale de politique et recherche à OCASI, à egates@ocasi.org.

Votre contribution permettra de mieux comprendre les besoins des personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQIA et de développer des services d'établissement pour celles-ci.

D. Questionnaire d'entrevue et de groupe de discussion – Immigrants et réfugiés

Questionnaire pour les groupes de discussion avec les personnes immigrantes et réfugiées⁹ francophones LGBTQI

L'animatrice souhaitera la bienvenue aux participantes et aux participants et fournira un survol du projet de recherche. Elle expliquera l'objectif du groupe de discussion qui est d'aider FrancoQueer et OCASI à mieux comprendre les besoins des personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQIA¹⁰ en matière d'établissement afin de développer des services pour y répondre. L'animatrice expliquera brièvement les règles à suivre au cours des discussions : création d'un espace sécuritaire propice au partage d'expériences, maintien de la confidentialité et écoute respectueuse. Elle expliquera que la participation est volontaire, et que les participants peuvent cesser de participer à n'importe quel moment. Elle mentionnera également que les participantes et les participants peuvent consentir ou

non à l'enregistrement audio de la discussion et que l'enregistrement, la transcription de l'enregistrement et/ou les notes prises lors de la discussion seront conservées de manière confidentielle jusqu'à ce que le rapport de recherche soit complété, après quoi ils seront détruits. Les formulaires de consentement seront distribués, signés et recueillis. Une fois le groupe de discussion terminé, chaque participante ou chaque participant recevra un montant de 40\$.

Questions pour les groupes de discussion

1. Pourriez-vous vous présenter en mentionnant votre nom, votre pays d'origine et depuis quand vous êtes en Ontario?
2. Lorsque vous êtes arrivés en Ontario, quels étaient vos besoins en matière d'établissement? Quels ont été vos plus grands défis? Quels sont vos besoins actuels?
 - Vie sociale et communauté
 - Langue française
 - Questions identitaires: LGBTQIA, sexe, race/ethnicité, statut d'immigration, etc.
 - Logement, emploi & santé
3. Vie sociale et communauté
 - Langue française
 - Questions identitaires: LGBTQIA, sexe, race/ethnicité, statut d'immigration, etc.
 - Logement, emploi & santé
4. Est-ce que vous vous êtes sentis inclus dans les différentes communautés que vous avez fréquentées?
 - Francophone, LGBTQI, ethnoculturelle, etc.
5. Quels services devraient être offerts aux personnes immigrantes et réfugiés francophones LGBTQI pour les aider à l'établir et à s'intégrer en Ontario?
 - De quelle manière ces services devraient-ils être offerts?
 - Quel serait le moment propice pour les offrir?
6. Auriez-vous d'autres commentaires à partager?

E. Questionnaire d’entrevue et de groupe de discussion – Intervenants

Questionnaire pour les groupes de discussion avec les intervenants auprès des personnes immigrantes et réfugiées¹¹ francophones LGBTQI

L’animatrice souhaitera la bienvenue aux participantes et aux participants et fournira un survol du projet de recherche. Elle expliquera l’objectif du groupe de discussion qui est d’aider FrancoQueer et OCASI à mieux comprendre les besoins des personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQI en matière d’établissement et d’intégration afin de développer des services pour y répondre. L’animatrice expliquera brièvement les règles à suivre au cours des discussions : création d’un espace sécuritaire propice au partage d’expériences, maintien de la confidentialité et écoute respectueuse. Elle expliquera que la participation est volontaire, et que les participants peuvent cesser de participer à n’importe quel moment. Elle mentionnera également que les participantes et les participants peuvent consentir ou non à l’enregistrement audio de la discussion et que l’enregistrement, la transcription de l’enregistrement et/ou les notes prises lors de la discussion seront conservées de manière confidentielle jusqu’à ce que le rapport de recherche soit complété, après quoi ils seront détruits. Les formulaires de consentement seront distribués, signés et recueillis.

Questions pour les groupes de discussion

1. Pourriez-vous vous présenter en mentionnant votre nom, pour quel organisme vous travaillez et votre poste?
2. Selon votre expérience, quels sont les besoins des personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQI en matière d’établissement et d’intégration? Quels sont leurs plus grands défis? Est-ce que ces besoins sont différents à leur arrivée et quelques années plus tard?

- Vie sociale et communauté
 - Langue française
 - Questions identitaires : LGBTQI, sexe, race/ethnicité, statut d'immigration, etc.
 - Logement, emploi & santé
3. Offrez-vous des services à ces personnes pour répondre à leurs besoins? Si oui, lesquels? Si non, à quels services les réferez-vous?
 - Est-ce que ces services sont offerts en français?
 - Sont-ils adaptés à leur identité LGBTQI? Si oui, comment?
 - Est-ce difficile pour elles d'avoir accès aux services qui répondent à leurs besoins?
 4. Pensez-vous que ces personnes se sentent incluses dans les différentes communautés qu'elles fréquentent?
 - Francophone, LGBTQI, du pays d'origine, etc.
 5. Quels services devraient être offerts aux personnes immigrantes et réfugiés francophones LGBTQI pour les aider à l'établir et à s'intégrer en Ontario?
 - De quelle manière ces services devraient-ils être offerts?
 - Quand serait le moment propice pour les offrir?
 6. Auriez-vous d'autres commentaires à partager?

G. Formulaire de consentement / confidentialité

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre du projet :

Évaluation des besoins des nouveaux immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA en Ontario.

Objectifs du projet :

À l'heure actuelle, aucune étude ne s'est penchée sur les besoins des nouveaux immigrants et réfugiés francophones LGBTQIA en Ontario, en matière d'établissement et d'intégration. De même, il existe très peu d'information sur les expériences des personnes LGBTQIA qui vivent dans une communauté francophone minoritaire au Canada.

Dans ce contexte, le présent projet vise à :

- Mieux connaître la situation et les besoins des nouveaux arrivants francophones LGBTQIA en Ontario;
- Évaluer les meilleures façons de répondre à leurs besoins;
- Comprendre les perceptions des communautés ethnoculturelles et des institutions francophones relativement à ces personnes;
- Sensibiliser les communautés ethnoculturelles, les intervenants et les institutions qui offrent des services à la communauté francophone en général, à la réalité de ces personnes, afin que ces communautés, intervenants et institutions puissent mieux cerner les besoins des nouveaux arrivants LGBTQIA, les référer aux organismes appropriés et ainsi mieux répondre à leurs besoins.

Cette évaluation est rendue possible grâce à un partenariat entre OCASI - *The Ontario Council of Agencies Serving Immigrants* et FrancoQueer, et à une subvention du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario.

Ce qui vous sera demandé :

Le groupe de discussion ou l'entrevue dure entre 1 et 2 heures. Il fera l'objet d'un enregistrement sonore et sera documenté avec des notes écrites.

Risques et bénéfices :

Ce projet de recherche est considéré à faible risque, mais certaines personnes peuvent se sentir mal à l'aise lorsqu'il s'agit de parler de leur expérience LGBTQIA. Si vous craignez

que votre participation vous cause du tort, n'hésitez pas à en discuter avec la facilitatrice du groupe de discussion ou de l'entrevue. Nous admirons votre courage et sommes très reconnaissants de votre participation à cette importante étude.

Participation volontaire:

Votre participation est volontaire. Vous pouvez interrompre votre participation au groupe de discussion ou à l'entrevue à tout moment. Si vous décidez de vous retirer du groupe de discussion ou de l'entrevue, cette décision n'aura pas d'effet néfaste sur les relations que vous pouvez avoir avec les chercheuses, le projet d'évaluation, ou les organisations partenaires, ni maintenant, ni à l'avenir.

Confidentialité :

Les informations que vous partagerez lors du groupe de discussion ou de l'entrevue resteront confidentielles. Votre nom n'apparaîtra dans aucun rapport, matériel pédagogique ni publication qui pourrait découler de cette recherche. Les citations incluses dans le rapport final seront anonymes et excluront toute référence qui pourrait vous identifier.

Diffusion de la recherche :

Nous voulons nous assurer que l'information recueillie au cours de ce projet soit utilisée pour améliorer les services offerts aux personnes immigrantes et réfugiées francophones LGBTQIA et pour sensibiliser les communautés ethnoculturelles, les intervenants et les institutions qui offrent des services à la population francophone en Ontario. Les données des groupes de discussion serviront à la rédaction d'un rapport final qui sera déposé auprès du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario. Un sommaire de ce rapport sera diffusé sur le site web de FrancoQueer et d'OCASI. Les données seront également utilisées pour développer des documents éducatifs.

Vous avez des questions sur la recherche?

Si vous avez des questions relativement au projet ou à votre participation au projet, n'hésitez pas à les poser à la facilitatrice du groupe de discussion ou de l'entrevue. Vous pouvez également contacter la responsable du projet, Erika Gates-Gasse, coordinatrice principale des politiques et de la recherche à OCASI, au 416-322-4950, poste 227 (egates@ocasi.org) ou par écrit au 110 Ave. Eglinton Ouest, Suite 200, Toronto, ON, M4R 1A3.

Je, _____, consent à participer à ce groupe de discussion ou à cette entrevue. J'ai compris la nature de ce projet et je souhaite y participer. Ma signature ci-dessous indique mon consentement.

Signature de la participante ou du participant

Date

⁹ Notons que l'expression « personnes immigrantes et réfugiées » comprend, les personnes immigrantes (y compris des catégories économiques et du regroupement familial), réfugiées, demandeuses d'asile, sans statut, travailleuses étrangères temporaires et étudiantes étrangères qui souhaitent s'établir au Canada.

¹⁰ L'acronyme LGBTQIA comprend les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, bispirituelles, berdaches, transgenres, transsexuelles, queer, se questionnant, intersexuées et asexuelles.

¹¹ Notons que l'expression « personnes immigrantes et réfugiées » comprend, les personnes demandeuses d'asile, les personnes sans statut et les travailleuses et les travailleurs migrants temporaires et les étudiantes et les étudiants étrangers qui souhaitent s'établir au Canada.

